

ОБЩИ УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА ТЕЛЕФОННО БАНКИРАНЕ НА ПЪРВА ИНВЕСТИЦИОННА БАНКА АД

I. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. По смисъла на настоящите Общи условия за ползване на Телефонно банкиране на Първа инвестиционна банка АД, наричани за краткост по-долу Общи условия, Искането за регистрация за ползване услугите, предоставяни чрез системата за телефонно банкиране на ПИБ, Договора за ползване на Телефонно банкиране, както и всички искания, декларации, потвърждения и други писмени споразумения към тях (Договора), сключени между Титуляря на банкова сметка (Ползвател на платежни услуги), наричан за краткост Титуляр и „Първа инвестиционна банка“ АД, със седалище и адрес на управление гр. София, бул. „Драган Цанков“ № 37, с ЕИК 831094393, (наричано за краткост „Банката“ или ПИБ), притежаваща универсална лицензия № РД22-2257/16.11.2009 г. издадена от Българската народна банка, която упражнява надзор върху дейността и всички приложения към тях, посочените по-долу термини имат следното значение:

- а) „Електронно изявление“ е словесно изявление, направено чрез средство за гласова комуникация, което изявление се записва върху дълготраен носител, даващ възможност за възпроизвеждането му и последващо визуално представяне на съдържанието му, както и за еднозначното му логическо свързване с автора на електронното изявление по смисъла на Закона за електронния документ и електронния подпис. За да направи електронно изявление, клиентът се идентифицира чрез средства за достъп и идентификация по реда на настоящите Общи условия като Оправомощен ползвател;
- б) „Оправомощен ползвател“ е Титулярят или друго посочено от него физическо лице, което има право от името и за сметка на Титуляря на достъп до и ползване на регистрираните от Титуляря услуги в системата за Телефонно банкиране, в зависимост от предоставените му права;
- в) „Персонален идентификационен номер“ (ПИНТ) е комбинация от цифри, въвежда се след избор за активни операции и служи за достъп до Активно телефонно банкиране. Въвеждането на ПИНТ изисква последващо и въвеждане на ТАН, като комбинацията от кодове служи за идентифициране на Оправомощения ползвател пред Банката;
- г) „Персонален код за достъп“ (ПКД) е комбинация от четири до осем цифри и служи за достъп до системата Телефонно банкиране и идентифициране на Оправомощения ползвател пред Банката;
- д) „Ползвател на системата“ е юридическо или физическо лице – Титуляр на банкова сметка, водена на негово име в ПИБ, регистриран и получил достъп до системата за Телефонно банкиране на ПИБ;
- е) „Потребител“ е физическо лице, Титуляр на сметка в Банката, което при ползване на услугите, предоставяни чрез Телефонно банкиране, действа извън рамките на своята търговска или професионална дейност;
- ж) „Работен ден“ е всеки ден, в който Банката осъществява дейност, необходима за изпълнението на платежна операция; за платежни операции, свързани с прехвърляне на средства от/към други доставчици на платежни услуги, съботните и неделни дни, когато не са обявени за работни дни, както и официалните празници на Р България, се считат за неработни дни;
- з) „Работно време на Телефонно банкиране за изпълнение на платежни операции“ е интервал от време в рамките на работния ден, след който платежното нареждане се смята за получено от Банката на следващия работен ден;
- и) „Средство за достъп и идентификация“ е: регистрираните от Титуляря телефони мобилен или стационарен (цифров или с то-

нално набиране), като средство за гласова комуникация; персонален код за достъп; и ПИНТ и ТАН – при услуга активно банкиране;

к) „Такси“ са всички дължими суми съгласно Тарифата, като такси, комисиони, разноски, независимо от техния вид;

л) „Тарифа“ е Тарифата за такси и комисиони на Първа инвестиционна банка АД, Бюлетина за лихвите, начислявани от Банката по банковите сметки в национална и чуждестранна валута, наричан за краткост „Бюлетин за лихвите“ или „Лихвен бюлетин“, и всички други приложения към тях, валидни към датата на прилагането им;

м) „Телефонно банкиране“ или „Системата“ е система за отдалечен достъп чрез средство за гласова комуникация до информация за наличности и операции по банкови сметки, водени в Първа инвестиционна банка АД, за нареждане на платежни операции и за други платежни услуги по предварително уговорен между страните начин и посредством регистрираните от Титуляря средства за достъп и идентификация;

н) „Титуляр“ е физическо или юридическо лице, на чието име се води сметка при ПИБ и което има право да се разпорежда с паричните средства по нея в качеството си на Ползвател на платежни услуги;

о) „Трансакционен авторизационен номер“ (ТАН) е уникален шифрован, еднократно валиден цифров код, който се генерира чрез специализирано електронно кодиращо устройство (Token), предоставено и ползвано при условия и ред съгласно процедурите на Банката.

II. ПРЕДМЕТ

2.1. Настоящите Общи условия уреждат отношенията между Банката, Титуляря и Оправомощения ползвател по повод регистриране, достъп и ползване на услугите, предоставяни чрез системата за Телефонно банкиране на ПИБ и са неразделна част от Договора.

2.2. По искане на Титуляря Банката му осигурява достъп до системата за Телефонно банкиране за ползване на:

2.2.1. Пасивни банкови (справочни) операции – ПАСИВНО БАНКИРАНЕ. Посредством автоматизирана информационна система, позволяваща гласово възпроизвеждане се предоставя информация за салда по банкови сметки; разполагаемата сума по разплащателна (картова) сметка; последните пет, осчетоводени от Банката операции по сметка, вкл. и извършените, с платежна карта; информация за валутни курсове (фиксинг, курс купува и курс продава на ПИБ за евро, щатски долари, британски лири и швейцарски франкове); промяна на ПКД – действието може да се извърши неограничен брой пъти;

2.2.2. Активни банкови операции, свързани с изпълнението на платежни и други операции – АКТИВНО БАНКИРАНЕ. Услугата се осъществява чрез средства за гласова комуникация от разстояние, които дават възможност за индивидуална комуникация между служител Телефонно банкиране и Оправомощен ползвател. Банката изпълнява по изрично нареждане/искане на Оправомощения ползвател следните активни операции:

а) кредитен превод на средства в левове или чуждестранна валута по група сметка при Банката или при друг доставчик на платежни услуги, при условията, реда и изискванията на Банката за съответната операция; плащания към бюджета;

б) договаряне на курс, в т.ч. покупка/продажба на валута от/по сметка;

в) други услуги.

2.3. Услугите на Телефонно банкиране се предоставят на телефони (телефони на Системата):

☎ 0700 19 599;

☎ *bank (*2265).

Ако в резултат на техническо или пазарно развитие Банката има възможност да предостави нови телефонни номера за услугите и/или замени някои от обявените телефонни номера с нови, промените ще бъдат обявени на интернет страницата на Банката: www.fibank.bg.

2.4. Клиенти на услугите, предоставяни от ПИБ чрез системата за Телефонно банкиране, могат да бъдат местни и чуждестранни правоспособни юридически и дееспособни физически лица, като физическите лица могат да изберат да ползват само пасивно банкиране или активно банкиране, включващо пасивно банкиране, а титулярят юридическо лице – пасивно банкиране за всяка от посочените от него сметки.

2.5. Обстоятелството, че Титулярят е избрал да оперира със сметките си чрез Телефонно банкиране не ограничава възможностите му да се разпорежда с тези сметки по всички останали способи, договорени с Банката.

2.6. Титулярят се съгласява във връзка с ползването на платежните услуги и свързаните с тях други услуги, предлагани от ПИБ чрез Телефонно банкиране, разрешаването и изпълнението на платежни операции да се извършва при конкретните срокове и условия предвидени в Договора и настоящите Общи условия, като за неуредените в тях въпроси ще се прилагат Общите условия за откриване и водене на банкови сметки и за предоставяне на платежни услуги (ОУПУ), предварително осигурени му на разположение на интернет страницата на Банката на адрес www.fibank.bg, както и на хартиен носител в банковите салони.

2.7. Банката има право да разширява или ограничава обхвата на услугите, които предоставя чрез системата за Телефонно банкиране, да променя условията, вкл. цената, начина за достъп, регистрация и изпълнение на клиентските нареждания, основаващи се на промени в действащото законодателство, пазарните условия, съображения за сигурност или подобрения на съответната услуга. Банката уведомява ползвателите за промените, за новите услуги и специалните правила и условия за тяхното ползване, като ги публикува на интернет страницата на Банката, и не носи отговорност за претърпени вреди и пропуснати ползи вследствие на ограничаване обхвата на услугите.

III. УСЛОВИЯ ЗА ПОЛЗВАНЕ НА ТЕЛЕФОННО БАНКИРАНЕ

3.1. Ползватели на Телефонно банкиране могат да бъдат Титуляри, които: имат открита сметка поне една банкова сметка на място в офис на ПИБ; писмено са заявили искането си за ползване на Телефонно банкиране и са подписали договор за това на място, в офис на Банката; регистрирали са едно или повече средства за достъп и идентификация от разстояние, съгласно посоченото в настоящите Общи условия, получили са потвърждение на регистрацията си при условия и ред, определени от Банката.

3.2. С цел подобряване качеството на предоставяната услуга, Банката може да установи минимални изисквания, които Титулярят трябва да осигури.

Предварителна информация

3.3. Банката осигурява тези Общи условия, Тарифата за таксите и комисионите, ОУПУ, както и специалните условия за ползване на конкретната услуга на разположение на ползвателите по достъпен начин и в срок, достатъчен за вземане на информирано решение за ползване на съответната услуга, съответно за сключване на договор, включително чрез обявяването им на интернет страницата на Банката на адрес www.fibank.bg, или по друг начин на електронен носител, във вид на разбираем текст на български език и в достъпна форма.

3.3.1. За удобство на ползвателите – чуждестранни лица, Банката осигурява настоящите Общи условия, Тарифата и всички други необходими за Телефонно банкиране документи на английски

език, като при несъответствие или противоречие, определящ е оригиналният текст на български език.

3.4. При ползване на Телефонно банкиране ползвателят се задължава да спазва изискванията, указанията и процедурите на Банката, публикувани на интернет страницата ѝ.

3.5. Преди ползването на предлаганите чрез Телефонно банкиране услуги, Ползвателят е длъжен да се запознае със специалните правила и условия за тяхното ползване.

IV. РЕГИСТРАЦИЯ, ДОСТЪП И ИДЕНТИФИКАЦИЯ

Регистрация

4.1. Регистрирането за ползване на Телефонно банкиране се заявява лично от Титуляря в офис на Банката с Искане за регистрация по образец на Банката (Искане), в което посочва необходимите за целта данни и информация, определя кои негови сметки да бъдат достъпни чрез Телефонно банкиране, какви услуги и условията при които желае да ги ползва.

4.1.1. В Искането Титулярят може да уговори с Банката, регистрираните сметки за Телефонно банкиране да бъдат наименовани по негов избор, както и да ползва запазени макети на платежни нареждания, съдържащи един или повече често използвани реквизити, като име и IBAN на наредителя; име и номер на сметката на получателя, име и BIC на банката на получателя, основание за плащане, валута, сума на превода или други, да регистрира получатели на преводи и други с цел улесняване на комуникацията и коректното съставяне на платежните нареждания. Наименованията на регистрираните сметки, макети, получатели са помощни средства в процеса на комуникация, които еднозначно определят конкретните сметки (техните номера) и други изисквани и нормативно определени реквизити на платежните нареждания и спомогат за коректното съставяне на платежните документи в системата за Телефонно банкиране.

4.2. Регистрацията се извършва след идентифициране на Титуляря въз основа на подписано Искане за регистрация, след представяне на всички изисквани от Банката документи и сключване на писмен Договор на място в офис на Банката. С изпращане от Банката на посочения в Искането електронен адрес Персонален код за достъп, съответно при активно банкиране и Персонален идентификационен номер (ПИНт) регистрацията е завършена.

4.2.1. Когато Титуляр е местно или чуждестранно юридическо лице, регистрацията и сключването на Договора могат да бъдат извършени и от упълномощено от представляващия Титуляря лице с изрично нотариално заверено пълномощно по образец на Банката.

4.3. В Искането за регистрация Титулярят може да определи едно или повече упълномощени от него физически лица (Оправомощени ползватели), които от негово име и за негова сметка да ползват Телефонно банкиране. При Активно телефонно банкиране Титулярят може да определи за всеки от Оправомощените ползватели правата му за разпореждане с регистрираните сметки. Към Искането за регистрация се прилагат документи, доказващи упълномощаването – нотариално заверено пълномощно, съставено в съответствие с изискванията на Банката.

4.3.1. Титулярят може по всяко време едностранно да оттегли предоставените от него права на Оправомощените ползватели.

4.4. Титулярят се задължава незабавно писмено да уведоми Банката за промени в предоставените от него данни и документи, в т.ч. и за Оправомощените ползватели, независимо дали обстоятелствата относно настъпилите промени, вкл. относно представляващите юридическото лице, подлежат на вписване или оповестяване в публичен регистър.

4.5. Промените в данните/документите и оттеглянето на предсоставените права имат сила по отношение на Банката от момента, в който тя е била писмено уведомена за настъпилата промяна от Титуляря на сметката чрез депозиране на съответните документи в офис на Банката.

Средства за достъп и идентификация

4.6. Съгласно изискванията на Банката и в зависимост от регистрацията на Титуляря, Оправомощеният ползвател се идентифицира пред Банката със следните средства за достъп:

4.6.1. Средство за гласова комуникация – телефон мобилен или стационарен (цифров или с тонално набиране). Регистрираните в Искането телефонни номера служат и като средство за индивидуализация на Оправомощения ползвател. В зависимост от услугата, която се достъпва, чрез средството за гласова комуникация Оправомощеният ползвател получава информация или прави словесно изявление.

4.6.2. Персонален код за достъп – кодът се въвежда след набиране на телефон на Системата и осигурява достъп на Оправомощения ползвател до нея с права за ползване на Пасивно телефонно банкиране. Кодът, с цел осигуряването и запазването му в тайна, се генерира автоматично от информационната система на Банката и се изпраща на посочения в Искането електронен адрес на Оправомощения ползвател.

4.6.3. ПИНТ и ТАН – с въвеждането чрез телефона на валиден ПИНТ, последващо системата изисква въвеждането и на ТАН, генериран чрез електронно кодиращо устройство (Token). Комбинацията от двата кода осигурява достъп до Активно телефонно банкиране и идентифицира Оправомощения ползвател. Използването на Token не изисква инсталация или други специални настройки. С получаването на Token на Оправомощения ползвател се предоставя и ПИНТ, който служи за персонална идентификация. С цел запазването и осигуряването му в тайна, ПИНТ се генерира автоматично от информационната система на Банката и се изпраща на посочения електронен адрес на Оправомощения ползвател.

4.6.4. Банката си запазва правото да променя допустимите средства за достъп и идентификация или да поставя изискване за комбинации от тях, като уведомява за това ползвателите чрез обявление на интернет страницата на Банката или по друг подходящ начин.

4.7. Когато Титулярят е определил един или повече Оправомощени ползватели, всеки от тях ползва индивидуално средство за достъп и идентификация. Титулярят приема, че ползването от Оправомощен от него ползвател средство за достъп и идентификация и/или в комбинация между тях е достатъчно сигурно с оглед нуждите на оборота и конкретните договорености с Банката и че то ще служи за идентифициране на Оправомощения ползвател пред Банката, когато действа от името и за сметка на Титуляря.

4.8. Приетите от Банката искания, нареждания, потвърждения и други изявления на Оправомощен ползвател по реда на настоящите Общи условия се приемат винаги за валидни електронни изявления от името и за сметка на Титуляря, като Банката не отговаря за вреди и пропуснати ползи, произтичащи от тях.

Сигурност

4.9. Титулярят/Оправомощеният ползвател е длъжен:

4.9.1. отговорно да съхранява средствата за достъп и идентификация, и да вземе всички необходими мерки срещу повреждане, унищожаване, загубване, подправяне, открадване или използването им по друг неправилен начин;

4.9.2. да пази в тайна своите Персонален код за достъп, ПИНТ и други персонализирани защитни характеристики, във връзка с ползването средство за достъп и идентификация, и да вземе всички необходими мерки срещу узнаването им от трети лица, вклю-

чително като не съхранява персонализираните характеристики по начин, който дава възможност за узнаването им от друго лице. Избраният от Оправомощения ползвател ПИНТ/Персонален код за достъп не трябва да се състои от лесно установима комбинация (като телефонен номер, дата на раждане, регистрационен номер на автомобил и други подобни).

4.10. Персонализирани защитни характеристики, като ПИНТ/Персонален код за достъп, могат да бъдат променяни многократно през системата на Телефонното банкиране; Банката препоръчва ПИНТ и Персонален код за достъп да бъдат променяни периодично.

4.11. В случай че със свое действие или бездействие Оправомощеният ползвател допусне узнаването на персонализираните защитни характеристики на средство за достъп от трето лице, се счита че е действал умишлено или при груба небрежност, като Банката не носи отговорност за неправомерните действия на трети лица чрез неоторизиран достъп до Телефонно банкиране, които са увредили Титуляря.

V. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА УСЛУГИ И ОПЕРАЦИИ ЧРЕЗ ТЕЛЕФОННО БАНКИРАНЕ

5.1. Титулярят, регистриран по надлежния ред за Телефонно банкиране, при достъп лично или чрез Оправомощен ползвател до:

5.1.1. Пасивно телефонно банкиране – може да получава информация за наличности и операции по сметките си, регистрирани в Телефонно банкиране без ограничение всеки ден – 7 дни в седмицата, 24 часа в денонощието;

5.1.2. Активно телефонно банкиране – може да иницира и дава нареждания за активни операции в рамките на обявеното Работно време на Банката.

5.2. При преводи в полза на трети лица и/или по сметки на Титуляря при други доставчици на платежни услуги, Банката определя лимити за дебитиране сметката на Титуляря за една операция, за ден, за седем поредни дни.

5.2.1. Банката има право да променя лимитите или да въвежда други ограничения, както и да установява допълнителни изисквания, вкл. процедурни, когато това се налага поради изисквания на действащото законодателство или поддържане на ниво на сигурност, съобразно техническите стандарти, условия и политики за Телефонно банкиране.

5.2.2. Лимитите по т.5.2. могат да бъдат променяни по искане на Титуляря, като лимитите за една операция могат да бъдат променяни в рамките на максимално допустимите лимити, а лимитите за ден и за седем поредни дни, вкл. и с по-високи от определените от Банката. При непосочване на лимити в Искането се приема, че важат определените от Банката лимити за една операция, за ден и за седем поредни дни.

АКТИВНИ БАНКОВИ ОПЕРАЦИИ

5.3. Титуляр, регистриран за активно банкиране, има право да извършва активни банкови операции по всяка от сметките си, които е регистрирал в Телефонно банкиране.

5.4. Закриването на банкова сметка по искане на Титуляря се извършва с писмено нареждане в офис на Банката по ред и условия съгласно ОУПУ.

5.5. Доколкото друго не е предвидено в тези Общи условия, отношенията между Банката и Титуляря във връзка с воденето на регистрирани в Телефонно банкиране на името на Титуляря сметки се уреждат от ОУПУ.

Платежни операции през Телефонно банкиране

5.6. Всички операции (включително платежни нареждания в левове и/или в чуждестранна валута) се изпълняват при условията и по реда, определени в настоящите условия, действащите нормативни актове, вътрешните правила на Банката, ОУПУ и съобразно конкретните договорености с Титуляря.

5.7. Оправомощеният ползвател има право да нарежда плащания от регистрираните сметки на Титуляря, при условие че има права за разпореждане по сметката, в съответствие с определените лимити, и го размера на разполагаемата наличност по сметката.

5.8. С подписване на Договора Титулярят потвърждава, че е запознат с условията за нареждане и изпълнение на активни банкови операции през Телефонно банкиране, дава безусловното си съгласие въвеждането на средствата за достъп и идентификация чрез клавиатурата на телефона, лично или от Оправомощения му ползвател, с разпоредителни права по сметките, регистрирани за Телефонно банкиране и електронните им изявления, потвърждаващи нарежданията за активни операции да има действието и последиците на правно валиден подпис, носи отговорност за нарежданията, като изцяло е обвързан от всички действия, предприети от Банката в изпълнение на тези нареждания.

5.9. С подписване на Договора Титулярят упълномощава Банката, действаща чрез служителите, опериращи със системата Телефонно банкиране, да съставя и подписва с електронен подпис от негово име и за негова сметка всички платежни нареждания и други документи на електронен носител, изискуеми за изпълнение на наредените от Оправомощения ползвател операции съобразно действащото законодателство и условията на Банката.

5.10. При даване на нареждания за изпълнение на платежни и други активни банкови операции, Оправомощеният ползвател е длъжен да дава нареждания, които са верни, точни, ясни и съдържат информация за номера на сметката и името на наредителя, номера на сметката и името на получателя, ВИС и наименование на банката на получателя, сума и валута на операцията, основание, както и другите необходими данни и информация, съобразно изискванията за изпълнение на съответната платежна услуга, като поема риска и отговорността от грешки.

5.11. След съставяне на платежния документ, Банката осигурява възможност на Оправомощения ползвател, преди да потвърди наредената операция да се увери, че предоставените от него данни са коректни и пълни, като за целта банков служител Телефонно банкиране му ги изчита на глас.

5.11.1. При несъответствие Оправомощеният ползвател изисква коригиране, а при пълнота и коректност на данните, потвърждава операцията, с което нарежда на Банката да я изпълни.

5.11.2. Банката не носи отговорност за неизпълнението или неточното изпълнение на платежна операция, което е резултат от грешно или неточно подадено нареждане от Оправомощения ползвател, както и за каквито и да било вреди или пропуснати ползи, възникнали в резултат на това.

5.12. Титулярят е длъжен да осигури достатъчна разполагаема наличност по сметката за изпълнение на наредените платежни операции и за заплащане на дължимите за изпълнението им такси.

5.13. Платежните нареждания се изпълняват на датата на получаването им, освен ако не е уговорена друга дата за изпълнение, по ред, с вальори и срокове съгласно ОУПУ.

5.13.1. Нареждания за изпълнение на платежни операции, получени след края на работното време на Телефонно банкиране, се смятат за получени на следващия работен ден.

5.13.2. Работното време на Телефонно банкиране за изпълнение на платежни операции се определя от Банката в зависимост от правилата на платежната система, чрез която се изпълнява

платежната операция и се обявява на интернет страницата на Банката или по друг достъпен за ползвателите начин.

5.14. За всеки нареден от името на Титуляря междубанков превод, въведен за изпълнение в банковата информационна система, Банката изпраща на Титуляря уведомление чрез SMS известие, съдържащо информация за номера на сметката на наредителя, сумата, валутата на превода, датата и часа на въвеждането му. Изключение се допуска, ако клиентът е отказал услугата с изрично подписана декларация за целта. Титулярят се счита за уведомен с получаване на SMS известието на посочения от него за целта мобилен телефон и е длъжен незабавно да провери получените данни и да се свърже със служител на Банката при констатирани несъответствия.

5.15. След получаването му от Банката платежно нареждане може да бъде отменено само при съгласие за това между Титуляря и Банката, до момента, до който платежната система, през която е наредено платежното нареждане, позволява това.

5.15.1. За отмяна на нареждане е необходимо Оправомощеният ползвател изрично, чрез електронно изявление да потвърди отмяната му.

VI. ОТКАЗ ОТ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАТЕЖНА ОПЕРАЦИЯ

6.1. Банката отказва изпълнението на платежна операция, наредена чрез Телефонно банкиране, ако не са изпълнени изискванията на настоящите Общи условия, ОУПУ и конкретните договорености с Титуляря, както и ако той не се е идентифицирал и/или не е потвърдил съответната операция по определения за това ред.

6.1.1. Банката отказва изпълнението на превода, когато е посочен невалиден или непълен идентификатор (IBAN), по сметката няма разполагаема наличност за изпълнение на трансакцията и плащане на дължимите на Банката такси или ако Титулярят не е представил изискваните документи и друга информация, необходимата за изпълнението.

6.1.2. Банката не носи отговорност за вреди от неизпълнение на платежни операции поради недостиг на парични средства, неизпълнение на приложимите правила и изисквания, и договорените условия, на операции, недопустими по действащото законодателство, в т.ч. във връзка с мерките срещу изпирането на пари и финансиране на тероризма.

6.2. Банката уведомява Титуляря за отказа (чрез изпращане на съобщение на електронния му адрес или по телефона), като при поискване от Титуляря му съобщава за причините за отказа, освен ако е налице забрана за предоставяне на такава информация съгласно закон или акт на Европейския съюз.

VII. ОТЧЕТНОСТ

7.1. Банката изготвя и предоставя на Титуляря в писмена форма отчети по сметка и друга отчетна информация (извлечения, потвърждения и други), по реда и при условията, определени в ОУПУ.

7.1.1. Титулярят е длъжен да се запознава незабавно със съдържанието на получената отчетна информация и да уведомява Банката при констатиране на несъответствия, без забава по реда и при условията за подаване на възражения съгласно ОУПУ.

7.1.2. Ако Банката не получи писмено възражение до 45 дни от датата на изпълнение на операцията, ще се счита, че Титулярят е получил и одобрил отчетните документи и платежните услуги, свързани с нея. Уведомяването на Банката след този срок се счита за неоснователно забавяне от страна на Титуляря.

7.2. Банката осигурява на Ползвателя информация за салдото на съответната сметка и друга отчетна информация чрез Пасивно банкиране, като Ползвателят е длъжен регулярно (поне веднъж седмично) да проверява данните, а при констатирани несъответствия – незабавно да се свърже със служител на Банката.

VIII. БЛОКИРАНЕ НА ДОСТЪПА

8.1. Достъпът до Телефонно банкиране може да бъде блокиран от Банката при следните условия:

8.1.1. по искане на Титуляря или Оправомощен ползвател по реда на т.9.7. по-долу;

8.1.2. по инициатива на Банката – по обективни причини, свързани със сигурността на идентификационните данни или на системата, основателни съмнения за неоторизирани от Титуляря нареждания, подадени чрез Телефонно банкиране посредством ползване на идентификационните средства за достъп или значително нараснал риск Титулярят да не е в състояние да изпълни задълженията си към Банката;

8.1.3. по инициатива на Банката – на Оправомощен ползвател, който с действията си нарушава изискванията на действащите нормативни актове, на настоящите Общи условия и/или ОУПУ, застрашава сигурността и правилното функциониране на системата на Телефонно банкиране;

8.1.4. автоматично – при въвеждане определен брой пъти на грешен, ПИНт, или други персонализирани защитни характеристики.

8.2. В случаите по т.8.1.1. Банката блокира достъпа в рамките на необходимото за обработка на уведомлението време, но не по-късно от 2 часа от уведомяването, освен ако поради обективни причини не е необходим по-дълъг срок.

8.3. В случаите на блокиране по т.8.1.2. и т.8.1.3. Банката уведомява Титуляря за блокирането на достъпа и за причините, по възможност преди блокирането или най-късно непосредствено след това, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или спазването на нормативни изисквания.

8.4. Блокиран по искане на Титуляря или Оправомощен ползвател достъп се деблокира с изрично писмено съгласие на Титуляря, депозирано в офис на Банката.

IX. ОТГОВОРНОСТИ

9.1. Системата за Телефонно банкиране не може да бъде използвана за цели, които противоречат на закона, включително за придобиването на стоки или услуги, забранени от действащото българско законодателство.

9.2. При извършване на преводи чрез активно телефонно банкиране Банката не контролира предмета и не следи за законосъобразността на сделките, във връзка с които се предоставя платежната услуга, освен ако с нормативен акт не е предвидено друго.

9.3. Титулярят/Оправомощеният ползвател отговаря за вредите, които е причинил пряко или косвено на Банката, свързани с неоторизирани достъп до информация или извършване на активни операции чрез Телефонно банкиране, с неспазване на банковите изисквания, неправилното, противозаконно или противоречащо на настоящите Общи условия ползване на услугите в Телефонно банкиране. Когато вредите са причинени от Оправомощения ползвател, Титулярят е солидарно отговорен с него.

9.4. При неизпълнение на задълженията си към Банката във връзка с ползването на Телефонно банкиране, Титулярят не може да прави възражения, основани на отношенията му с трети лица.

9.5. След регистрация в Телефонно банкиране Титулярят отговаря лично и е обвързан от всички действия, извършени от негово име след регистрацията му и получаване на достъп до системата, от последиците от тези действия и поема рисковете, свързани с ползването от него и от Оправомощените от него лица персонализирани защитни характеристики (Персонален код за достъп, ПИНт и други).

9.6. Титулярят носи отговорност за опити от негова страна или от Оправомощените от него лица да придобие неоторизирани достъп до чужди клиентски регистрации и информация.

9.7. Титулярят/Оправомощеният ползвател е длъжен да уведоми незабавно Банката при съмнение, че трето лице е узнало или би могло да узнае персонализираните защитни характеристики на средство за достъп и идентификация, както и да изиска блокиране на достъпа до Телефонно банкиране или на средството за достъп (ако средството позволява блокиране), като уведомяването се извършва лично в офис на Банката или чрез обаждане на телефон:

☎ **0700 12777;**

☎ **+359 2 8002700;**

☎ **+359 2 8180003.**

При промяна на телефоните, Банката ще уведоми ползвателите със съобщение на интернет страницата на Банката на адрес www.fibank.bg.

9.7.1. Банката не носи отговорност за вредите, в случай че е получила невярно уведомление по т.9.7. от лице, което въз основа на недвусмислени обстоятелства е било овластено да го извърши и Банката добросъвестно е предприела необходимите мерки в защита интереса на Титуляря и не е изпълнила наредени чрез Телефонно банкиране платежни операции.

9.8. Титулярят понася всички загуби, независимо от размера им, свързани с неразрешени платежни операции, произтичащи от неправомерно използване на Телефонно банкиране в случаите на т.4.11. по-горе, както и загубите, причинени от него или от оторизиран от него ползвател чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от условията на настоящите Общи условия, Договора, мерките за сигурност, посочени в Указанията за работа със системата за Телефонно банкиране, което се счита за груба небрежност.

9.8.1. До получаване на уведомлението по т.9.7. Ползвателят, който е потребител, носи ограничена отговорност съгласно ОУПУ за операции, извършени в рамките на ЕИП, а след получаване на уведомлението и блокиране на достъпа, Потребителят не понася имуществени вреди, освен ако е действал чрез измама, като в този случай понася всички имуществени вреди.

9.9. Титулярят и Оправомощеният ползвател се задължават да осигурят изпълнението на установените от Банката технически изисквания за достъп до Телефонно банкиране.

9.9.1. Титулярят и Оправомощеният ползвател са длъжни да уведомяват Банката незабавно при констатиране на забава, неправилна работа или неполучаване на информация, както и да оказват съдействие на Банката за преработване и ограничаване на вредите по указания от нея начин.

9.9.2. Банката осигурява информация на интернет страницата си за подходящите мерки за повишаване на сигурността. Ползвателите на Телефонно банкиране са длъжни да проверяват регулярно за информация и предупреждения за повишаване на сигурността и да ги изпълняват.

9.10. Титулярят потвърждава, че е запознат и поема рисковете, свързани с преноса на изявления чрез електронна съобщителна мрежа, с възможността за неоторизирани достъп и разкриване на информация пред трети лица или технически пропуски при преноса на данни и информация. Банката не носи отговорност за неоторизирани достъп до информацията в системата на Телефонно банкиране, освен в случаите на груба небрежност.

9.11. Банката изпълнява заявените за ползване чрез Телефонно банкиране услуги от Титуляря при установените изисквания и ред и конкретните договорености с Титуляря, съобразно правилата на съответната платежна система и при спазване на нормативните изисквания. Банката не отговаря в случаите на неоснователен отказ на трети лица да приемат наредени чрез Телефонно банкиране операции.

9.12. Банката не носи отговорност за вреди и пропуснати ползи поради неточности, грешки или забавяне при предаване на информация поради форсмажорни обстоятелства, технически, комуникационни

или други причини, извън контрола на Банката, както и за непрекъсваемост на достъпа до Телефонно банкиране.

X. ЛИХВИ, ТАКСИ И КОМИСИОНИ

10.1. За ползване услугите на Банката чрез Телефонно банкиране Титулярят дължи такси и комисиони на Банката съгласно ОУПУ и раздел XVII от Тарифата.

10.2. Лихвите, с които се олихвяват средствата по сметките на Титуляря, се определят и начисляват съгласно установеното в ОУПУ и се обявяват в Бюлетина за лихвите, начислявани от Банката по банковите сметки в национална и чуждестранна валута.

10.3. Условието и редът за изменение и допълнение на Тарифата и на приложенията към нея се уреждат с ОУПУ.

10.3.1. Промените в лихвените проценти и обменните курсове, произтичащи от промени в прилаганите референтни обменни курсове и лихвени проценти за тяхното определяне, се прилагат незабавно и без предварително уведомление на Ползвателя. Банката осигурява на разположение на Ползвателя промените, като обявява приложимите лихвени проценти и обменни курсове и съответните референтни нива, използвани като основа за изчисляването им, на хартиен носител в банковите си салони или на интернет страницата си, или на друг дълготраен носител, освен когато между страните по Договора е уговорен друг срок или начин, по който информацията трябва да се представи на разположение.

10.4. Банката има право да събира служебно всички дължими ѝ от Титуляря суми, в т.ч. такси и комисиони, от всяка сметка, водена на негово име при Банката, при условията и по реда на ОУПУ.

XI. КОМУНИКАЦИЯ

11.1. Кореспонденцията, включително уведомленията между страните, се извършва в писмена форма на електронните адреси на страните, посочени в искането за регистрация, на посочените в Договора адреси на страните, освен ако в настоящите Общи условия изрично не е предвиден друг начин на уведомяване.

11.2. При промяна на адреса и/или на други данни, посочени в Договора, Титулярят е длъжен да уведоми Банката в 7-дневен срок от настъпването на промяната. В противен случай всички уведомления, покани и съобщения, изпратени от Банката на предишния адрес на Титуляря, се считат за връчени.

11.2.1. В случай на образуване на съдебно производство по спор, възникнал във връзка със сключването, изпълнението, тълкуването или прекратяването на Договора и настоящите Общи условия, посочените в Искането адреси на страните ще се считат за съдебни адреси по смисъла на ГПК за връчване на призовки и съобщения от съда, освен ако съответната страна изрично не уведоми другата за промяна на своя адрес.

XII. ПРОМЕНИ В ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ

12.1. Банката има право по всяко време едностранно да променя настоящите Общи условия, за което предварително, най-малко 3 (три) дни преди влизане в сила на съответната промяна, уведомява Титуляря в писмена форма чрез обявление на интернет страницата на Банката, или в отчета по сметка, или чрез друг дълготраен носител по преценка на Банката.

12.1.1. Когато Титулярят е потребител уведомяването се извършва най-малко 2 (два) месеца преди влизане в сила на съответната промяна.

12.2. В случай че Титулярят не е съгласен с промените, той има право да прекрати незабавно Договора преди датата, на която е предложено промените да влязат в сила, с писмено искане без предиз-

вестие, по реда на раздел XIII, след като погаси изцяло задълженията си към Банката. Ако Титулярят не прекрати Договора до датата на влизане в сила на промените, се счита че той ги е приел и е обвързан от тях.

12.3. Промените в Общите условия, свързани със законодателни промени или с разширяване обхвата на платежните услуги, както и на таксите и/или условията на предоставяните платежни услуги, когато са по-благоприятни за ползвателите, се прилагат незабавно и без предварително уведомление.

XIII. СРОК НА ДЕЙСТВИЕ И ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРА

13.1. Освен ако друго не е уговорено Договорът е безсрочен.

13.2. Договорът се прекратява:

13.2.1. с писмено искане на Титуляря без предизвестие, при условие че няма непогасени задължения към Банката, като при прекратяване на Договора преди изтичането на 12 месеца от датата на сключването му – след заплащане на такса съгласно Тарифата за такси и комисиони на ПИБ; титулярите, които не са потребители, заплащат такса независимо от срочността на договора;

13.2.2. по искане на Банката – едностранно с 30 (тридесет) дневно предизвестие, а когато Титулярят е потребител – с 60 (шестдесет) дневно предизвестие, отправено до Титуляря на хартиен или друг дълготраен носител – след изтичане срока на предизвестие.

13.3. При прекратяването на Договора Титулярят е длъжен да заплати на Банката всички дължими такси. Такси, дължими месечно и изплатени след началото на месеца, за който са дължими, не се считат за авансово платени. Авансово изплатени такси от Титуляря, който не е потребител, не се възстановяват.

13.4. Банката има право едностранно да прекрати Договора без предизвестие до Титуляря поради неизпълнение на което и да е от задълженията му, поети с Договора, настоящите Общи условия, ОУПУ или действащите специални Общи условия за съответната платежна услуга и сключения с Титуляря конкретен договор. При прекратяване на Договора по реда на тази точка Банката не дължи на Титуляря възстановяване на авансово платените такси.

XIV. ДРУГИ УСЛОВИЯ

14.1. Доколкото в настоящите Общи условия и конкретните договорености между страните не е предвидено друго, отношенията между Банката и Титуляря във връзка с ползването на платежните услуги и свързаните с тях други услуги, предлагани от ПИБ чрез Телефонно банкиране, вкл., разрешаването и извършването на платежни операции, отмяна на наредена платежна операция от Титуляря, възможността за коригиране и другите права, задължения и отговорности на страните, се уреждат от Общите условия за откриване и водене на банкови сметки и за предоставяне на платежни услуги, Тарифата за таксите и комисионите на ПИБ и другите приложения към тях, неразделна част от Договора.

14.2. С приемане на настоящите Общите условия Титулярят и Оправомощените ползватели се съгласяват, във връзка с ползването на платежните услуги, предлагани от Банката чрез Телефонно банкиране, телефонните разговори да бъдат записвани.

14.2.1. Банката поддържа архив на телефонните разговори, осъществени чрез системата за Телефонно банкиране, като осигурява защитата им от всякакви последващи промени. Записите на телефонните разговори служат за доказателство за съдържанието на подадените чрез Телефонно банкиране нареждания, искания, потвърждения или други изявления, авторът им, както и за времето, когато са подадени.

14.3. Записванията, извършени от Банката, на операциите са счетоводни документи по смисъла на чл. 7-16 от Закона за счетоводството и се считат за верни до доказване на противното.

14.4. Титулярият дава изрично си съгласие и предоставя на Банката правото да съобщава на обслужващите плащанията системни оператори и обработващи данни в страната и чужбина информация за авоарите, операциите и другите данни за състоянието на сметките му при Банката.

14.5. Разходите за телефонните разговори за свързване и работа със Системата за Телефонно банкиране са за сметка на Титуляря и Оправомощените ползватели.

14.6. С приемане на настоящите Общите условия Титулярият и Оправомощените ползватели дават съгласието си Банката да обработва предоставените от тях лични данни за нуждите на банковия контрол, както и да бъдат включвани в организирани от Банката наградни програми и томболи, както и Банката да предоставя на трети лица индивидуализираща ги информация, необходима за участието им в такива и други програми и за целите на директния маркетинг, а в случай че не желаят, Титулярият, съответно Оправомощеният ползвател има право да се откаже по всяко време от участие с изрично писмено уведомление до Банката.

XV. ВЪЗРАЖЕНИЯ, РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ. ПРИЛОЖИМО ПРАВО

15.1. Титулярият има право да подава писмени възражения във връзка с ползването на платежни услуги и извършването на платежни операции чрез Телефонно банкиране по предвидения от Банката ред за подаване на възражения и решаване на спорове.

15.1.1. Възраженията се подават и разглеждат при условията и по реда на ОУПУ.

15.2. Когато Титулярият е Потребител, последният има право да сезира Комисия за защита на потребителите на адрес гр. София, п.к. 1000, пл. Славейков № 4А, ет. 3 или на адресите на съответните регионални центрове като подава жалби, свързани с Договора. Банката се произнася и уведомява писмено Потребителя за решението си по всяко постъпило възражение във връзка с Договора в 30-дневен срок от датата на получаването му от Банката.

15.2.1. Потребителят има право да сезира и помителните комисии, създадени по реда на чл.182-184 от Закона за защита на потребителите в случаите, когато са нарушени правата или законните му интереси във връзка с изпълнение на Договора.

15.3. Основателността на възраженията на Титуляря се установяват от Банката чрез проверка на поддържаните архивирани данни за наредените и извършени операции чрез Телефонно банкиране.

15.4. За неуредените в Договора, настоящите Общи условия, ОУПУ и специалните общи условия за конкретната платежна услуга въпроси, се прилагат приложимите нормативни актове от действащото българско законодателство.

15.5. Всички спорове, възникнали между страните във връзка с изпълнението или тълкуването на Договора и настоящите Общи условия, се решават по взаимно съгласие на страните, а ако такова не бъде постигнато, всяка от страните може да отнесе спора за решаване пред компетентния български съд.

15.6. Ако някоя от разпоредбите на настоящите Общи условия е или стане невалидна, това не засяга приложимостта на останалите разпоредби от Общите условия.

XVI. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

16.1. Неразделна част от настоящите Общи условия са Общите условия за откриване и водене на банкови сметки и за предоставяне на платежни услуги, Указанията за работа със системата за Теле-

фонно банкиране на ПИБ АД, Тарифата за такси и комисиони на ПИБ и приложенията към тях.

16.2. Тези Общи условия са приети от Управителния съвет на „Първа инвестиционна банка“ АД и влизат в сила от 09.05.2011 г. включително и за Ползвателите на действащата до датата на влизането им в сила автоматизирана система IVR/АТИ.

16.2.1. В случай че Ползвателите на система IVR/АТИ не са съгласни с тези Общи условия имат право да прекратят регистрацията си с писмено искане до Банката, без предизвестие по реда на раздел XIII. Ако Ползвателят не прекрати регистрацията си до 2 (два) месеца след датата на влизане в сила на настоящите Общи условия, се счита че той ги е приел и е обвързан от тях.