

УСЛОВИЯ НА ПЪРВА ИНВЕСТИЦИОННА БАНКА АД ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА ВИДЕО РАЗГОВОР С КОНСУЛТАНТ

I. ПРЕДМЕТ И ПРИЛОЖЕНИЕ

1.1. Настоящите Условия на „Първа инвестиционна банка“ АД (Условията) уреждат предоставянето и използването на услугата „Видео разговор с консултант“ (Услугата). Услугата е предназначена за настоящи и потенциални клиенти на „Първа инвестиционна банка“ АД (Fibank, Банката) – физически лица (Клиентите), като на същите се предоставя възможност да осъществят пряка видео /аудио/ връзка с консултант на Fibank.

1.2. С използване на Услугата, Клиентите могат да получат консултация, съдействие при затруднение, както и друга информация, свързани с кандидатстване или ползване на:

- Ипотечен кредит;
- Потребителски кредит;
- Кредитна карта;
- Овърдрафт по дебитна карта;
- Банкови пакети.

II. ДОСТЪП И УСЛОВИЯ ПРИ ПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГАТА

2.1. Услугата може да бъде използвана чрез избор на опция за видео разговор с консултант на Банката на адрес www.fibank.bg или чрез електронното банкиране „Моята Fibank“, вкл. Мобилното приложение “MyFibank”.

2.1.1. Услугата е достъпна в дните от понеделник до петък, от 09:00 ч. до 17:00 ч.

2.2. При инициране на Услугата, с отбелязване на съгласието в създаденото за това поле, Клиентът потвърждава, че се е запознал предварително с настоящите Условия и приема да бъдат прилагани при провеждане на видео разговор с консултант на Банката.

2.3. Ползването на Услугата е доброволно и представлява допълнителен начин на комуникация с Банката, като същата се ползва без изрична регистрация. Споделянето на видео от страна на Клиента е по негов избор и желание, и в зависимост от избраните от него настройки на устройството, от което провежда разговора, като Банката не може да влияе върху избраните от него опции.

2.4. Предоставената от Банката информация по т.1.2. от настоящите Условия е с цел консултиране на Клиентите и няма обвързващ характер. Чрез използване на Услугата не могат да се сключват дистанционно договори за ползване на услуга/продукт, да се предоставят финансови или други услуги от разстояние, като предоставената информация не представлява преддоговорна информация за предлагани от Банката продукти, нито съвет, вкл. по смисъла на Закона за кредитите за недвижими имоти на потребители.

2.5. За целите на предоставянето на Услугата с опция за видео връзка е необходимо Клиентът да предостави разрешение за достъп до следните функционални части на устройството, което ползва: камера, микрофон и екран на устройството. Този достъп се

предоставя единствено с цел осъществяване на визуален контакт с клиента, но не и с цел управление на крайното му устройство. С цел предоставяне на Услугата е необходимо и устройството на Клиента да отговаря на техническите изисквания съгласно раздел IV от настоящите Условия.

2.6. Личните данни, които клиентът предоставя се обработват единствено за целите на предоставяне на Услугата. Банката записва и съхранява статистически данни от проведения с Клиента видео и/или аудио разговор с цел повишаване качеството на Услугата.

2.7. Fibank има право да прекрати по всяко време видео/аудио разговор, когато:

2.7.1. Клиентът използва или допуска Услугата да бъде използвана не по предназначение, в противоречие с действащото законодателство и/или за цели, различни от посочените в т.1.2. от настоящите Условия;

2.7.2. Поведението на Клиента по време на разговора противоречи на морала и добрите нрави, съдържа обидни или заплашителни думи и изрази.

2.8. По време на предоставяне на Услугата, Банката не изисква от Клиентите разкриването на чувствителни данни за плащанията, вкл. за персонализираните средства за сигурност /като пароли, ПИН кодове и др./ по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи.

2.9. С отбелязване на полето за съгласие за обработване на лични данни преди стартиране на Услугата, Клиентът предоставя съгласието си Банката да обработва предоставената от Клиента информация, представляваща лични данни, включително видео изображение.

2.9.1. При отказ от страна на Клиента да предостави съгласие за обработване на личните му данни, Услугата не може да бъде предоставена.

2.9.2. Като администратор на лични данни, Първа инвестиционна банка АД действа в съответствие със законодателството на Европейския съюз (ЕС) и Р България, и обработва лични данни съгласно Информацията относно обработване на лични данни, осигурена на хартиен или друг траен носител по всяко време в банковите салони и на интернет страницата на Fibank на адрес www.fibank.bg.

2.9.3. С приемане на настоящите Условия Клиентът декларира, че е запознат с [Информацията относно обработване на лични данни \(съгл. чл.13 и чл.14 от Регламент \(ЕС\) 2016/679\) на Първа инвестиционна банка АД](#).

III. ОТГОВОРНОСТ

3.1. Fibank не носи отговорност за невъзможност за ползване на Услугата поради наличие на несъответствие с посочените в Раздел IV технически изисквания, както и поради други обстоятелства извън контрола на Банката, като комуникационни проблеми и смущения, липса на интернет свързаност, технически неизправности или пречки, вкл. свързани с използваното крайно устройство и други, действия или бездействия на трета страна, като Клиентът няма право на обезщетения за причинени вреди или пропуснати ползи във връзка с това.

3.2. Банката не изисква заплащане на възнаграждение за използването на Услугата и не носи отговорност за каквито и да било разходи, възникнали за Клиента във връзка с нейното ползване, вкл. дължими към трети страни. Банката не е страна по правоотношението между Клиента и трета страна.

IV. ТЕХНИЧЕСКИ ИЗИСКВАНИЯ

4.1. Видео/аудио разговорът с консултант на Fibank, може да бъде осъществен чрез използването на крайни устройства (мобилни телефони, планшети и персонални компютри), които разполагат с камера (при видео разговор), микрофон и включена към тях интернет връзка, и отговарят на следните минимални технически изисквания, операционна система и браузър:

Операционна система + Браузър	Звук	Видео	Споделяне на екран	Чат
Windows10+Chrome 71	✓	✓	✓ (с разширение)	✓
Windows10 + Firefox 68	✓	✓	✓	✓
Windows10 + MS Edge 81	✓	✓	✓ (с разширение)	✓
Windows10 + Opera 68	✓	✓	✓ (с разширение)	✓
Mac OS + Safari 11 and above	✓	✓	x	✓
Mac OS + Chrome v.71	✓	✓	✓ (с разширение)	✓
Mac OS + Firefox v.68	✓	✓	x	✓
Android 8 and above + Chrome 71	✓	✓	x	✓
Android 8 and above + Opera 52	✓	✓	x	✓
Android 8 and above + Samsung Internet 11.2	✓	✓	x	✓
Android 8 and above + Microsoft Edge 45	✓	✓	x	✓
Android 8 and above + Mozilla Firefox 68	✓	✓	x	✓
iOS 11 and above + Safari	✓	✓	x	✓

V. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

5.1. Fibank може по всяко време да променя настоящите Условия, като извършените изменения и/или допълнения влизат в сила от датата на публикуването им на интернет страницата на Банката на адрес: www.fibank.bg.

5.2. Настоящите Условия на „Първа инвестиционна банка“ АД за провеждане на видео разговор с консултант влизат в сила, считано от 11.11.2020 г.