

ОБЩИ УСЛОВИЯ НА
„ЮРОБАНК БЪЛГАРИЯ” АД
ЗА ИЗДАВАНЕ И ИЗПОЛЗВАНЕ НА
ПЕРСОНАЛНИ КРЕДИТНИ КАРТИ
ПБ ЛИЧНИ ФИНАНСИ

1. ПРЕДМЕТ. ДЕФИНИЦИИ

1.1. Настоящият документ урежда отношенията между „Юробанк България” АД, (вписана в Търговския регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел, ЕИК 000694749, със седалище и адрес на управление: гр. София, Район „Витоша”, ул. ”Околовръстен път” № 260, с банков лиценз № Б-05/1991 г. на управителя на Българската народна банка, последно актуализиран със Заповед № БНБ91619/31.05.2017 г. на Подуправителя на БНБ, ръководещ Управление „Банков надзор“; компетентен орган при осъществяване на надзора е Българската народна банка), управление ПБ Лични финанси, за краткост по-долу наричана „Банката“ или „ПБ Лични финанси“ от една страна и от друга страна – физически лица, клиенти на Банката наричани за краткост по-долу „Картодържатели”, свързани с издаване, използване и закриване на платежни кредитни карти с логото на ПБ Лични финанси, както и предоставяните от Банката платежни и неплатежни услуги и операции посредством тези Карти.

1.1.1. За издаване на Карта от съответния вид Картодържателят следва да е сключил Договор за отпускане на револвиращ кредит, издаване и ползване на кредитна карта с ПБ Лични финанси, по силата на който Банката е доставчик на платежни услуги - издател на Картата, а Картодържателят е оправомощен държател на платежен инструмент и лице, което има право да извършва операции с нея и съгласно който Банката предоставя на Картодържателя револвиращ потребителски

кредит под формата на кредитен лимит, който се ползва за извършване на Трансакции с Картата.

1.1.2. Настоящите Общи условия са неразделна част от Договора за отпускане на револвиращ кредит, издаване и ползване на Кредитна карта. Същите са налични по всяко време на дълготраен носител - Интернет страницата на ПБ Лични финанси, посочена в чл. 15.3 по-долу, както и на хартиен носител във всеки офис на Банката. Картодържателят декларира изрично, че се е запознал с настоящите Общи условия и всички приложения към тях, ако има такива, разбрал ги е изцяло и приема без възражения те да се прилагат в отношенията му с Банката, свързани с Договора, ведно с всички техни изменения и допълнения, осъществени по реда на Договора и на чл. 19 от настоящите Общите условия.

1.1.3. Приложимите към Договора за издаване на Кредитна карта такси и комисиони на Банката, в това число за извършване на Трансакции с Картата и за останалите услуги, достъпни за Картодържатели, както и приложимите към Картата лимити за операции са посочени в „Тарифата на „Юробанк България“ АД за физически лица, клиенти на ПБ Лични финанси, относима към издаването и обслужването на Кредитни карти („Тарифата“), която също представлява неразделна част от Договора за отпускане на револвиращ кредит, издаване и ползване на Кредитна карта. Същата е налична по всяко време на дълготраен носител - Интернет страницата на ПБ Лични финанси, а именно rbpf.bg, посочена в чл. 15.3 по-долу, както и на хартиен носител във всеки представителен офис на Банката с логото на ПБ Лични финанси. Картодържателят декларира изрично, че се е запознал с Тарифата и приема без възражения тя да се прилага в отношенията му с Банката, свързани с Договора и Общите условия, ведно с всички нейни изменения и допълнения, осъществени по реда на Договора и на чл. 19 от настоящите Общите условия.

1.1.4. Договорът за отпускане на револвиращ кредит, издаване и ползване на Кредитна карта, заедно с настоящите Общи условия и приложимата Тарифа на Банката за физически лица, клиенти на ПБ Лични финанси в частта относима към издаването и обслужването на Кредитни карти, представляват рамков договор за платежни услуги по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи.

1.2. За целите на настоящите Общи условия:

1.2.1. Услуга „Допълнителна автентикация за онлайн плащания с кредитна карта“ означава услуга за допълнително потвърждение на дистанционно инициирани платежни операции, предлагана от Банката само чрез мобилно приложение „РАУbyPBPF“ за осигуряване на лесно и сигурно потвърждение на посочените операции от картодържателите, което предоставя по-голям контрол при използването на картите им в интернет, намалява възможностите за неоторизирано използване и увеличава сигурността на потребителите при онлайн пазаруване. Услугата е достъпна чрез мобилен телефон/смартфон и изисква за всяка покупка при пазаруване в интернет при търговци, поддържащи услугата, картодържателят да потвърждава плащането чрез биометрична автентикация или ПИН код. След разпознаване на биометричните данни или правилно въвеждане на ПИН кода, автентикацията ще бъде успешна и трансакцията може да бъде потвърдена/отказана от картодържателя.

1.2.2. „Клиентски номер“ е статичен уникален код за идентификация, който представлява 8-цифрения номер след буквения префикс на договора/приложението за револвиращ кредит (например: за договор/приложение с номер CARD-12345678, клиентският номер е CARD-12345678), който в комбинация с ОТП се използва за идентифициране и първоначален достъп до услугата „Допълнителна

автентикация за онлайн плащания с кредитна карта“.

1.2.3. „ОТП“ е динамична еднократна парола („one-time password“), която представлява временен уникален 6-цифрен код за идентификация, генериран автоматично за картодържателя. При инсталиране на мобилното приложение (първоначално или при промяна на мобилното устройство) и активиране на биометричната автентикация, ОТП ще се предоставя чрез изпращане на безплатен SMS на посочен от картодържателя мобилен телефонен номер. ОТП се използва и за потвърждение на онлайн трансакции, наредени от картодържателя, като в този случай същата се използва в комбинация със статична парола.

1.2.4. „Биометрична автентикация“ е метод за допълнително потвърждение на дистанционно инициирани платежни операции, достъпен от мобилното приложение „РАУbyPBPF“, който е интегриран в посоченото приложение и представлява възможност за използването на вградените в операционната система на мобилното устройство биометрични функционалности (напр. прочитане на пръстов отпечатък или лицево разпознаване) при изпращането от картодържателя на потвърждение и/или отказ на операции към системата на Банката за потвърждаване на операции.

1.2.5. „Статична парола“ при онлайн трансакция“ е метод за потвърждение на дистанционно инициирани платежни операции в комбинация с ОТП.

1.2.6. „Разполагам лимит за плащания“ – разполагамата наличност от Кредитния лимит с която Картодържателят разполага за извършване на Трансакции с Картата.

1.2.7. „Виртуално терминално устройство ПОС (Virtual POS Terminal)“ е логически дефинирано Терминално устройство ПОС за извършване посредством Картата на операции по плащане

на стоки и услуги. Достъпът до Виртуално терминално устройство ПОС се осъществява чрез Интернет, чрез Терминални устройства АТМ, обозначени с логото на съответната картова организация или чрез цифрови телефони. Определени търговци, предлагащи стоки и/или услуги през Интернет и приемащи плащания чрез виртуално терминално устройство ПОС, са обозначени с Mastercard Identity Check на Интернет страницата си.

1.2.8. „Договор за отпускане на револвиращ кредит, издаване и ползване на Кредитна карта“ или само „Договор“ - рамков договор за предоставяне на платежни услуги, по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи, сключен между Банката и Картодържателя, въз основа на който Банката:

- издава Картата и обслужва операциите, извършвани посредством Картата. Договорът е безсрочен и се сключва на български език и всички уведомления и комуникация между страните във връзка с неговото изпълнение ще се осъществяват на български език. Договорът и всички допълнителни споразумения и анекси към него, ако има такива, се подписват само лично от Картодържателя и не могат да бъдат подписани от техни пълномощници.

- предоставя на Картодържателя револвиращ потребителски кредит под формата на кредитен лимит, който се ползва за извършване на Трансакции с Картата.

1.2.9 „Кредитна карта“ или само „Карта“ е вид персонализиран платежен инструмент, представляващ безконтактна банкова платежна карта на международната картова организация MasterCard, издадена от ПБ Лични финанси, в един от следните видове: MasterCard Standard, MasterCard Gold, MasterCard Cobranded “Зора” Картата се използва многократно за идентификация на Картодържателя пред Банката и за отдалечен достъп до средства в рамките на Кредитния лимит, договорен между страните с Договора за кредитен лимит, както и

за извършване на операциите, описани в настоящите Общи условия. Безконтактните карти са обозначени с логото PayPass на Mastercard и позволяват извършване от Картодържателя на безконтактни Трансакции, съгласно чл. 5.2.7 от настоящите Общи условия.

1.2.10. „Кредитен лимит“ - общия размер на револвиращия потребителския кредит, предоставен за ползване на Картодържателя от Банката посредством извършване на Трансакции с Картата, договорен, съгласно условията на Договора за отпускане на револвиращ кредит, издаване и ползване на кредитна карта. Средствата от Кредитния лимит се ползват за извършване на Трансакции посредством картата, както и за заплащане на дължимите такси, комисиони и други разходи, свързани с използването на Картата.

1.2.11. „ПИН“ – Персонален идентификационен номер, който се състои най-малко от четири цифри, известен само на Картодържателя, определен от Банката и валиден единствено за съответната Карта, служещ на Картодържателя за идентификация пред Банката чрез въвеждането му от клавиатурата на Терминално устройство АТМ или ПОС, при извършване на операции с Картата.

1.2.12. „Режим онлайн" (on-line) е режим, при който всяка Трансакция с Картата се одобрява в реално време от авторизационната система на Банката или на обслужващия Банката оператор на картова система, към която, чрез телекомуникационна среда, е свързано Терминалното устройство, от което се извършва Трансакцията;

1.2.13. „Режим офлайн" (off-line) е режим, при който Трансакцията с Карта се изпълнява без да се изисква одобрение в реално време от авторизационната система на Банката или на обслужващия Банката оператор на картова система;

1.2.14. „Терминално устройство АТМ (Automated Teller Machine)" е обозначено с логото на съответната картова организация устройство за извършване посредством Картата на операции по теглене и внасяне на пари в брой, плащане на услуги, извършване на преводи между сметки, на справочни и други платежни и неплатежни операции, съгласно настоящите Общи условия.

1.2.15. „Терминално устройство ПОС (Point of Sale, Point of Service)" е обозначено с логото на съответната картова организация устройство за извършване посредством Картата на операции по плащане на стоки и услуги или получаване на пари в брой в Търговски обекти, респ. във финансовите центрове на Банката.

1.2.16. „Трансакция" - платежна операция, наредена/разрешена посредством Картата, съгласно чл. 5.1.

1.2.17. „Търговски обект" – търговски обект (магазин, Интернет страница, хотел и пр.) на търговец, предоставящ стоки или услуги, чиято цена може да бъде заплатена посредством Трансакция с Картата. Търговският обект следва да е обозначен (на витрината или в близост до касата, съответно на Интернет страницата) с логото на MASTERCARD.

1.2.18. „Push нотификация“ е известие (нотификация) във формата на кратко съобщение, което се изпраща от Банката на Картодържателя и се показва на екрана на мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано приложението PAYbyPBPF. С него Картодържателят се информира, че се извършва операция, изискваща неговото потвърждение и е необходимо да отключи PAYbyPBPF и да я потвърди. Известието съдържа информация за операцията, чието потвърждение се изисква (сума на операцията и търговец/получател на сумата).

2. ИЗДАВАНЕ И ПРЕДАВАНЕ НА КАРТАТА. ПРАВОИМАЩО ЛИЦЕ. ВАЛИДНОСТ

2.1. Картодържателят получава екземпляр от сключения Договор за отпускане на револвиращ потребителски кредит, издаване и ползване на кредитна карта, а предаването на картата става чрез куриер на предоставения от кредитополучателя адрес. Картата не може да бъде предадена на пълномощник на Кредитополучателя. Получаването на картата се удостоверява с подписването на протокол, респ. на куриерската товарителница. Кредитополучателят декларира, че е уведомен, че при доставяне на картата с куриер, последният е оправомощен от Кредитора да изиска личната карта на кредитополучателя за целите на удостоверяване на неговата самоличност, както и да впише личните му данни в товарителницата за целите на удостоверяване на получаването на картата. Кредитополучателят носи риска от неполучаване, съществуващ при предаване на картата по куриер, ако не е декларирал правилно точния си адрес или не е уведомил Кредитора своевременно за промяната на същия. В случаите по предходното изречение, куриерът връща картата на кредитора и същата се унищожава.

2.2. При унищожаване на Картата по реда на предходната разпоредба Договорът не се прекратява и Картодържателят не се освобождава от задълженията му по Договора, в това число, но не само, за заплащане на всички дължими по Договора такси и комисиони. В случаите по настоящата разпоредба, Картодържателят има право да подаде молба за преиздаване на Картата съгл. чл. 16.3 или за прекратяване на Договора съгласно чл. 12.1.

2.3. Веднага след получаването на Картата, Картодържателят е длъжен незабавно да провери правилното изписване на името му върху Картата и да се подпише на определеното за тази цел място на гърба на Картата. В случай на несъответствие между името на Картодържателя и това, изписано върху Картата, Картодържателят е длъжен незабавно

да върне Картата на Банката. Банката за собствена сметка предприема необходимите действия за отстраняване на несъответствието и предаването на Картата.

2.4. Картата се предава на Картодържателя неактивирана, като за да може да бъде използвана за извършване на Трансакции, Картата следва да бъде активирана, съобразно инструкциите за активация, поместени на документа, към който е прикрепена картата при нейната доставка.

2.5. Картата представлява персонализиран платежен инструмент, собственост на Банката и може да се използва само лично от Картодържателя. Използването ѝ от друго лице е забранено. Предоставянето на Картата от Картодържателя на трето лице или ползването на картата от трето лице със знанието на Картодържателя, ако последният не е предприел незабавно действията по чл. 4.3 след узнаването, се счита за неизпълнение на Договора и настоящите Общи условия.

2.6. Всяка издадена Карта има валидност до края на месеца, който е отбелязан върху нея. Използването на Картата след изтичането на срока ѝ на валидност или след обявяването ѝ за невалидна, а така също и след прекратяването на отношенията между Банката и Картодържателя, е забранено.

2.7. Картата може да бъде ползвана за заплащане на стоки и услуги посредством POS терминални устройства, теглене на пари в брой от ATM устройства, превод на пари от карта към лична банкова сметка, покупка на стоки на изплащане на равни вноски и други финансови и нефинансови операции в България и/или в чужбина чрез Терминални устройства POS или ATM, както и за Трансакции, извършвани без представяне на Картата (напр. чрез Виртуално терминално устройство POS и др.).

2.8. Картодържателят е длъжен да не ползва Картата за никакви противоречащи на закона

цели, включително покупка на стоки и услуги, забранени от законите на Република България или от законите на страната, под чиято юрисдикция се извършва сделката. Банката не следи за законосъобразността на сделките, сключени с използване на Картата, освен ако с нормативен акт не е предвидено друго.

2.9. Банката може по всяко време да поиска от Картодържателя да актуализира данните, събрани от Банката, както и да поиска допълнителна информация, включително, но не само, препоръки от други банки и финансови институции и/или друга разрешена съгласно българското законодателство информация.

3. ПЕРСОНАЛЕН ИДЕНТИФИКАЦИОНЕН НОМЕР (ПИН) И ДОПЪЛНИТЕЛНА АВТЕНТИКАЦИЯ ПРИ ОНЛАЙН ПЛАЩАНИЯ.

3.1. Към всяка издадена Карта, Банката издава и Персонален идентификационен номер (ПИН), който може да бъде получен от Картодържателя, съобразно Инструкциите за активиране на кредитна карта, поместени на документа, към който е прикрепена Картата при доставката, а именно чрез SMS съобщение, изпратено на мобилен телефонен номер, посочен лично от Картодържателя пред Банката. В този случай Картодържателят изпраща SMS съобщение на посочен от Банката номер, съдържащо предоставен му от Банката при получаване на Картата код. В отговор на изпратеното от Картодържателя SMS съобщение, Банката изпраща SMS съобщение, съдържащо ПИН. При въвеждане три пъти на грешен код, изпращането на ПИН от Банката се блокира. Изпращането на ПИН чрез SMS е възможно само на номера, обслужвани от български мобилни оператори.

3.2. В случай че на Терминални устройства POS или ATM, изискващи въвеждане на ПИН, бъде въведен три пъти последователно грешен ПИН, Картата се блокира за по-нататъшно използване, за което с подписване на

настоящите Общи условия Картодържателят изрично декларира, че е уведомен. Прилагат се чл. 11.5. и чл. 11.6.3.

3.3. В случай че Картодържателят забрави ПИН, по негово желание Банката преиздава Картата му. По отношение на преиздадения ПИН се прилагат съответно условията за издаване, посочени в настоящите общи условия.

3.4. Освен ПИН, Картата има допълнителен код за сигурност, наречен CVC за Картти Mastercard, който представлява уникален код за верификация на Картата и на Картодържателя. Допълнителният код за сигурност е съставен от последните три цифри от числото, отпечатано в лентата за подпис на Картата. Картодържателят съобщава/въвежда този допълнителен код заедно с номера на картата и срока на нейната валидност, посочени на лицевата ѝ страна, при извършване на плащания с Картата в Интернет или по телефон, когато Картата физически не се представя на търговеца и информацията, записана по електронен начин върху Картата, не е достъпна. Съобщаването/въвеждането на кода служи за основание на Банката да одобри или откаже извършването на съответната операция.

3.5. Нарездането за извършване на Трансакция се счита дадено от Картодържателя при съответното използване на Картата, съпроводено с извършването на действия по чл. 5.2. Така подаденото платежно нареждане не може да бъде оттеглено от Картодържателя.

3.6. За да извършва електронни дистанционни платежни и неплатежни операции в Интернет при определени търговци, на които Интернет страниците са обозначени с Mastercard Identity Check, е необходимо Картодържателят да активира и използва услугата „Допълнителна автентикация за онлайн плащания с кредитна карта“.

3.7. Активиране на услугата „Допълнителна автентикация за онлайн плащания с кредитна карта“.

3.7.1. Картодържателят може да използва услугата „Допълнителна автентикация за онлайн плащания с кредитна карта“, по свой избор и желание, като:

- изтегли и инсталира на мобилното си устройство приложението „РАУbyPBPF“ и активира услугата за допълнително потвърждение.

- използва комбинация от ОТП и статична парола

3.7.2. За да бъде активирана услугата, посредством използването на мобилното приложение е необходимо потребителят (картодържателят) да е задал опция за заключване на екрана на устройството. В случай, че опцията за заключване на екрана е неактивна, то приложението ще подкани потребителя със съобщение „Моля, отворете меню „Настройки“ на устройството и задайте опцията за заключване на екрана“. При избор на бутона „Настройки“ ще бъде отворено менюто с настройките на мобилното устройство, откъдето заключването на екрана може да бъде зададено.

Опцията за заключване на екрана е необходима предпоставка за използване на услугата и горепосоченото съобщение, подканващо потребителя да зададе заключване на екрана, ще бъде визуализирано при всеки последващ опит за използване на услугата при неактивно заключване на екрана.

3.7.3. При активиране на услугата и първоначален вход в приложението (или при промяна на мобилното устройство или данните за контакт – мобилен телефонен номер, e-mail) потребителят се идентифицира като въвежда своя клиентски номер, както и телефонен номер, който е предоставил предварително пред Банката, при сключване на договор за револвиращ кредит с префикс „CARD“. На посочения телефонен номер потребителят ще получи ОТП, която трябва да въведе в приложението. ОТП е валидна за ограничен

период от време, след изтичането на който, за да продължи идентификацията си, потребителят може да изиска нова ОТП.

При въвеждане на коректна ОТП, на предварително предоставен пред Банката, личен адрес на електронна поща (e-mail) потребителят ще получи e-mail с линк, от който може да удостовери избрания адрес на електронна поща (e-mail). В случай, че потребителят не получи e-mail с линк, той може да изисква повторно изпращане.

* В случай, че предоставеният пред Банката телефонен номер и/или адрес на електронна поща не са актуални, потребителят трябва да изпрати искане за актуализиране данни чрез посещение в офис, по телефона или на електронната страница на Банката - Промяна на лични данни (www.pbpf.bg), и да изчака искането му да бъде обработено.

3.7.4. Потребителят има възможност да разреши допълнителна автентикация да се извършва чрез използване на биометрични данни (биометрична автентикация) в зависимост от функционалностите и конфигурацията на мобилното му устройство/мобилния телефон.

*За да бъде активирана опцията за биометрична автентикация, е необходимо на мобилния телефон да бъде зададена опция за заключване на екрана и като тип заключване на екрана да бъде избрана биометрия. В случай, че опцията за заключване на екрана е неактивна, то приложението ще подкани потребителя със съобщение, което дава възможност за директен достъп до меню „Настройки“ на устройството, откъдето посочената опция за заключване на екрана може да бъде зададена и биометрията да бъде избрана като тип заключване на екрана. Във всеки момент потребителят може да деактивира биометрията като тип заключване на екрана и в такъв случай няма да може да използва биометричната автентикация.

Банката не събира и не обработва въведените биометрични данни на устройството, включително няма достъп до тях в нито един момент.

3.8. Използване на услугата Допълнителна автентикация за онлайн плащания с кредитна карта.

3.8.1. След активиране на услугата потребителят може да достъпва приложението по следните начини:

а) чрез Push нотификация:

След като потребителят въведе данните за плащане (номер на карта, име на картодържател, дата на валидност, CVC код) на сайта на търговец, който поддържа 3D сигурни плащания, ще получи Push нотификация (известие) на мобилния си телефон. Потребителят трябва да натисне върху полученото известие и в приложението се отваря директно екранът на трансакцията, която може да бъде потвърдена или отказана.

*За да бъде активирана опцията за достъп чрез Push нотификация, е необходимо потребителят (картодържателят) да даде съгласие за разрешаване на известията от приложението. В случай, че известията от приложението са неактивни, то приложението ще подкани потребителя със съобщение, което дава възможност за директен достъп до меню „Настройки“ на устройството, откъдето може да бъде дадено съгласие за разрешаване на известия от приложението.

б) чрез отваряне на приложението след отключване на екрана на мобилния телефон.

3.8.2. След достъпване на приложението по посочените начини и след като се увери, че данните за чакащо плащане (сума и търговец) са коректни, в зависимост от избрания начин на заключване на екрана на мобилния телефон потребителят може:

3.8.2.1. да избере бутона за потвърждение и да потвърди плащането по един от следните начини:

а) чрез биометрична автентикация

След разпознаване на биометричните данни се визуализира екран със съобщение за успешно потвърждение/отказване на плащането. Екранът с трансакцията се затваря след изпълнението на операцията

*Активирането на биометрията като тип заключване на екрана е необходима предпоставка за използване на опцията за биометрична автентикация. Съобщение, подканващо потребителя да зададе опция за заключване на екрана, ще бъде визуализирано при първото използване на услугата, както и при всеки последващ опит за използване при неактивно заключване на екрана.

б) чрез въвеждане на ПИН код за заключване на екрана

След правилно въвеждане на ПИН кода за заключване на екрана на мобилния телефон се визуализира екран със съобщение за успешно потвърждение на плащането. Екранът с транзакцията се затваря след изпълнението на операцията

3.8.2.2. да откаже плащането

При натискане на бутона за отказ на транзакцията ще се визуализира екран със съобщение, че плащането е отказано. Екранът с транзакцията се затваря след изпълнението на операцията.

3.9. Условия за използване на приложението „РАУbyPBPF”

3.9.1. Условията за използване на услугата „Допълнителна автентикация за плащания в Интернет” влизат в сила от момента на активирането на услугата и са в сила до прекратяване ползването на услугата по издаване и ползване на банкова платежна карта.

3.9.2. С всяко въвеждане на ПИН кода на потребителя или чрез функционалността за биометрично разпознаване, вградена в мобилното устройство и избрана за използване от потребителя при активиране на приложението „РАУbyPBPF” и последващо потвърждение чрез мобилно устройство на електронно изявление или друго действие на картодържателя във връзка с извършване на онлайн плащания, картодържателят подписва с електронен подпис, по смисъла на ЗЕДЕУУ, съответното изявление/ друго действие с визуализиращите се в приложението „РАУbyPBPF” данни.

3.9.3. При последователно и няколкократно грешно въвеждане/неразпознаване на избрания метод за автентикация, услугата за допълнителна автентикация се блокира временно.

3.9.4. Картодържателят е длъжен да уведоми незабавно Банката при компрометиране или съмнение за компрометиране на данните за избрания метод за допълнителна автентикация при онлайн плащания с кредитна карта, като поиска блокиране на картата по телефон на обявените номера в сайта www.pbpf.bg. Картодържателят се задължава да ползва услугата „Допълнителна автентикация за онлайн плащания с кредитна карта” с грижата на добър стопанин и има всички задължения по опазването на данните за достъп от узнаването им от трети лица, както и опазване на крайното мобилно устройство, на което е инсталирано приложението „РАУbyPBPF” от физически достъп или чрез инсталиране на зловреден софтуер, който може да компрометира устройството и то да стане достъпно за трети лица онлайн.

3.9.5. Картодържателят е длъжен да използва услугата „Допълнителна автентикация за онлайн плащания с кредитна карта” само лично.

3.9.6. Всяка транзакция/плащане при Интернет търговец, потвърдена чрез услугата „Допълнителна автентикация за онлайн плащания с кредитна карта” се приема за извършена от Картодържателя, с негово знание, участие и/или съгласие или следствие на проявена от негова страна груба небрежност, свързана с опазване тайната на данните за достъп при използване на приложението „РАУbyPBPF”.

3.9.7. Банката не носи отговорност за загуби за картодържателя, причинени от неправомерно използване на картата му за транзакции при Интернет търговци, вследствие узнаване от други лица на данните за достъп при използване на приложението „РАУbyPBPF”, ако преди да бъде уведомен от Картодържателя, добросъвестно е изпълнила и авторизирала

наредените с картата операции, потвърдени чрез услугата „Допълнителна автентикация за онлайн плащания с кредитна карта“. Щетите от такива транзакции са за сметка на картодържателя.

3.9.8. Банката не е страна по извършваните от Картодържателя покупки и не носи никаква отговорност при каквито и да било спорове между картодържателя и търговци, относно условията на покупка, доставка, качество и количество, цени, гаранционни условия, срокове и др.

3.9.9. При възникване на спор относно конкретните условия на покупката на стоки и/или услуги, срокове за доставка, цени, гаранционни условия, застраховки и др., картодържателят е длъжен да контактува директно с търговеца за разрешаването му.

3.9.10. Банката има право по всяко време едностранно да променя настоящите Условия, за което предварително уведомява своите клиенти картодържатели.

*Всички детайли с практиките ни относно информационната сигурност и обработваните лични данни са описани в Информационното известие за защита на лични данни на Банката, поместено на нашия уеб сайт www.pbpf.bg.

4. СЪХРАНЕНИЕ НА КАРТА И ПИН. ДЕЙСТВИЯ ЗА ПРЕДОТВРАТЯВАНЕ НА НЕПРАВОМЕРНИ ТРАНСАКЦИИ

4.1. Картодържателят е запознат със същността на Картата като платежен инструмент и е длъжен да полага грижи за опазване на Картата от унищожаване, изгубване, кражба, присвояване, подправяне или използване по друг неправилен начин, с усилията, които полага и за опазване на собственото си имущество, като взема всички необходими предпазни мерки срещу използването на Картата от трети лица, включително, но не само, да съхранява Картата на място,

недостъпно за трети лица, да я пази от повреждане, в това число от магнитни и електромагнитни въздействия, както и от действия на трети лица, които могат да доведат до нейното унищожаване, изгубване, кражба, присвояване, подправяне или използване по друг неправилен начин.

4.2. Картодържателят е запознат със същността на ПИН като персонална защитна характеристика на Картата. ПИН се генерира при условия на пълна сигурност, гарантираща запазването му в тайна от трети лица. След получаването на SMS с ПИН, Картодържателят е длъжен да запомни ПИН и да предприеме всички разумни действия срещу узнаването му от трети лица, в това число, но не само, да изтрие получения SMS, от който го е узнал, да не го съобщава на никого, да не го съхранява записан по какъвто и да било начин върху Картата и/или върху друга вещь или технически носител (например, но не само - бележник, телефон и пр.), които носи заедно с Картата или държи на същото място, на което съхранява Картата (например, но не само – портфейл, чанта и пр.), да изтрие SMS съобщението с ПИН, изпратен от Банката.

4.3. В случай на загуба, кражба, присвояване или отнемане по друг начин, унищожаване, подправяне или използване по друг неправилен начин на Картата, узнаване за извършване на неразрешена от Картодържателя Трансакция, при съмнения или предположения за узнаване на ПИН от трето лице, както и при задържане на картата от Терминално устройство АТМ или от Терминално устройство за самообслужване или от лице, приемащо Платежното нареждане в Търговския обект, Картодържателят се задължава да уведоми незабавно Банката по телефона или по email/адрес за кореспонденция, посочени в чл. 15.3 от настоящите Общи условия (а при тяхната промяна - на този адрес/телефон/e-mail, който е съобщен от Банката на Картодържателя по реда на чл. 15.4 от настоящите Общи

условия). В тези случаи Банката блокира Картата своевременно след получаване на уведомлението. Банката предоставя съответните доказателства за извършено, съгласно настоящата разпоредба уведомяване, при писмено искане от страна на Картодържателя, отправено в срок до 18 месеца, считано от датата на уведомяването.

4.4. Приложението РАУbyРВРРF представлява персонализирано средство за сигурност по отношение на Картата и Картодържателят е длъжен да предприеме всички разумни мерки за неговото запазване и предотвратяване на неразрешен достъп. В тази връзка, Картодържателят е длъжен да предприеме необходимите мерки при съхранение на Биометрични данни в мобилното устройство (пръстов отпечатък, лицево разпознаване) за предотвратяване на неразрешеното им ползване и/или използването им с цел измама, в т.ч.: да използва само лично мобилното устройство и да не го преотстъпва за ползване от други лица (в т.ч. деца, родители, съпрузи), да пази мобилното устройство от повреждане, унищожаване, загуба, кражба, използването му по друг неправилен начин и да не регистрира в операционната система на мобилното устройство Биометрични данни на други лица. При вход в приложението с Биометрични данни, достъпът до него ще се счита за оторизиран/разрешен от Картодържателя при използване на която и да е от Биометричните данни, регистрирани в операционната система на мобилното устройство. При отключване с ПИН код, Картодържателят има всички задължения за опазването му в тайна, каквито са предвидени в тези Общи условия за ПИН кода на Картата.

4.5. При загуба, кражба, присвояване или отнемане по друг начин, унищожаване или използване по друг неправилен начин на мобилното устройство на Картодържателя, на което е инсталирано и активирано приложението РАУbyРВРРF, както и при

съмнения или предположения за неправилен употреба от трети лица на мобилното устройство на Картодържателя, на което е инсталирано и активирано приложението РАУbyРВРРF и/или за узнаването от трети лица на ПИН за достъп до РАУbyРВРРF, Картодържателят се задължава да уведоми незабавно Банката по телефона или по e-mail/адрес за кореспонденция, посочени в чл. 15.3 от настоящите Общи условия (а при тяхната промяна - на този адрес/телефон/e-mail, който е съобщен от Банката на Картодържателя по реда на чл. 15.4 от настоящите Общи условия).

5. ИЗПОЛЗВАНЕ НА КАРТАТА

5.1 Картата може да бъде използвана от Картодържателя за извършване на следните видове Трансакции и други операции:

5.1.1. заплащане стойността на покупки на стоки/услуги в Търговски обекти в България или в чужбина при физическо представяне на Картата в Търговския обект, чрез Терминални устройства ПОС или чрез импринтер;

5.1.2. заплащане стойността на покупки на стоки/услуги в Търговски обекти в България или в чужбина без физическо представяне на Картата в Търговския обект (неприсъствено) - по телефона или по e-mail или чрез Виртуални терминални устройства ПОС, достъпни през Интернет или на Терминално устройство АТМ;

5.1.3. теглене на пари в брой чрез Терминално устройство АТМ;

5.1.4. извършване на парични преводи чрез ePay.bg/BPay, включително преводи към друга платежна сметка и/или друг платежен инструмент (дебитна и/или кредитна карта).

5.1.5. превод на пари към лична банкова сметка. Услугата ще може да се използва чрез телефонния център и мрежата от офиси на ПБ Лични финанси.

5.1.6. покупка на изплащане на равни вноски в кредитния лимит в мрежата от търговски партньори на Кредитора. Услугата ще може да се използва чрез телефонния център и мрежата от търговски партньори. За всяко ползване на тази услуга ще се подписва приложение към Договора, съдържащо конкретните параметри на трансакцията.

5.2 Даването на Платежно нареждане за извършването на Трансакции посредством Картата може да се осъществи по следните начини:

5.2.1. при Трансакции, извършвани на Терминално устройство АТМ– чрез поставяне на Картата в съответното терминално устройство и въвеждане на ПИН от клавиатурата на терминалното устройство.

5.2.2. при Трансакции, извършвани на Терминално устройство ПОС при физическо представяне на Картата – чрез поставяне или прокарване на Картата в/през Терминалното устройство, а в случаите, в които Терминалното устройство или неговия оператор го изисква - и въвеждане на ПИН от клавиатурата на ПОС.

5.2.3. при Трансакции, извършвани чрез импринтер– чрез сваляне посредством устройството на отпечатък от Картата върху специален формуляр на Банката (дебитно известие), предоставян на Картодържателя от лицето, приемащо Платежното нареждане в Търговския обект и полагане върху формуляра на подпис от Картодържателя. В тези случаи Трансакцията се изпълнява в Режим off-line.

5.2.4. при неприсъствени Трансакции, извършвани през Интернет, по телефона или по e-mail, в това число при регистрация и ползване на Картата в Интернет платформи за плащания като ePay.bg и др. – чрез вписване/попълване на номера на Картата, името на Картодържателя, срока на валидност на Картата и допълнителния код за сигурност (CVC) на Картата в съответните полета на Интернет страницата на

търговеца, съответно попълване на посочените данни в специална форма, предоставена от търговеца и изпращането ѝ до търговеца по e-mail, съответно съобщаването им на търговеца по телефона.

5.2.5. В допълнение към данните по чл. 5.2.4 по-горе, при извършване на електронни дистанционни (неприсъствени) операции в Интернет страници на определени търговци, обозначени с Mastercard Identity Check, Картодържателят следва да потвърждава съгласието си за изпълнение на операцията чрез активирано приложение PAYbyPBPF, съгласно посоченото в чл. 5.2.6. или чрез двуфакторна автентикация със статична парола и ОТП.

5.2.6. При използване на PAYbyPBPF за потвърждаване на съгласието за изпълнение на конкретна електронна дистанционна платежна операция в Интернет съгласно чл. 5.2.5 по-горе, Картодържателят получава Push нотификация на мобилното устройство, на което е инсталирано и активирано приложението PAYbyPBPF, визуализиран на сайта на търговеца, в следствие на което в приложението PAYbyPBPF се визуализира информация относно конкретната операция, която следва да бъде потвърдена.

5.2.7. При използване на метод статична парола в комбинация с ОТП за потвърждаване на съгласието за изпълнение на конкретна електронна дистанционна платежна операция в Интернет съгласно чл. 5.2.5 по-горе, картодържателят извършва потвърждението в две стъпки:

- въвежда еднократна парола ОТП, която се изпраща от Банката до телефонния номер, регистриран в системата;
- въвежда статичната си парола, като тя се съставя от Картодържателя по инструкциите, описани в писмото придружаващо картата.

5.2.8. В допълнение към посочените в чл. 5.2.1 и чл. 5.2.2 начини, безконтактна Карта може да бъде използвана и за безконтактно извършване

на платежни и неплатежни операции, при които Картата се допира/доближава до съответното Терминално устройство АТМ или ПОС или четец, свързан със съответното терминално устройство, обозначени с логото/знака PayPass, без да е необходимо Картата да се поставя/прокарва в/през устройството. В случай че Трансакцията не надвишава лимитите, одобрени от доставчика на платежни услуги, обслужващ съответното Терминално устройство и/или от Банката, обичайно не се изисква от Картодържателя допълнително въвеждане на ПИН, като Трансакцията може да бъде изпълнена и в Режим off-line. Когато размерът на Трансакцията е по-голям от одобрените лимити се изисква въвеждане на ПИН, в които случаи Трансакцията винаги се изпълнява в Режим on-line. В случай че бъдат извършени определен от Банката брой последователни безконтактни Трансакции с Картата, за извършването на следващата е необходимо поставяне на картата в съответното Терминално устройство и/или въвеждане на ПИН.

5.3. Банката и Картодържателят се съгласяват, че за целите на изпълнение на платежни операции посредством Картата, всяко действие/комбинация от действия, описани съответно в чл. 5.2.1 – 5.2.7, представляват валидна идентификация на Картодържателя, потвърждение за размера на конкретната сума и на получателя на Трансакцията и Платежно нареждане за изпълнение на наредената Трансакция (платежна операция) посредством Картата, като Банката се задължава да изпълни така даденото Платежно нареждане след постъпването му при нея и при наличие на предпоставките по чл. 5.5 от настоящите Общи условия. Картодържателят потвърждава, че е запознат и се съгласява с начините и методите на нареждане и изпълнение на Трансакции с безконтактни Карти, посочени в чл. 5.2.7 по-горе, като Банката ще счита за разрешена от Картодържателя и ще изпълнява всяка

Трансакция с безконтактна Карта, наредена по посочените начини и методи;

5.4. Банката изпълнява постъпилите платежни нареждания, дадени по реда на чл. 5.2, само ако размерът на Трансакцията е в рамките на Баланса по Картата към момента на постъпване на нареждането, като при Трансакции по чл. 5.1.3 (теглени на пари в брой чрез Терминално устройство АТМ) допълнително е необходимо общият размер на такива Трансакции да не надвишава съответните дневни лимити за теглене на пари в брой, определени съгласно чл. 5.12 по-долу. В случай че Платежното нареждане не отговаря на условията по настоящата разпоредба, Банката отказва изпълнението му, за което уведомява клиента незабавно чрез екрана на съответното Терминално устройство АТМ или ПОС.

5.5. Банката изпълнява по реда на тяхното постъпване платежните нареждания, които са дадени по реда на чл. 5.2 и отговарят на изискванията в чл. 5.5, до края на същия работен ден, в който нареждането е постъпило в счетоводноинформационната система или най-късно до края на следващия работен ден, когато доставчикът на платежни услуги на получателя на средствата не участва в Платежната система за брутен сетълмент в реално време на БНБ (RINGS) или в друга платежна система с достъп до RINGS, на която БНБ е агент по сетълмента.

5.6. За удостоверяването на извършено посредством Картата платежно нареждане в Търговски обект при физическо представяне на Картата в случаите по чл. 5.2.3, Картодържателят се задължава да подпише специален формуляр на Банката (дебитно известие). В дебитното известие се посочват данните за наредената Трансакция, в това число регистрационен номер на Трансакцията, данни за търговеца – получател на превода, размер и валута на Трансакцията, дата и час на извършване на Трансакцията. Лицето,

приемащо Платежното нареждане в Търговския обект, има право да поиска от Картодържателя да удостовери самоличността си чрез представяне на документ за самоличност.

5.7. Банката не носи отговорност за изпълнението на останалите задължения по сключените с търговеца сделки, освен за изпълнение на наредената Трансакция при посочените в чл. 5.5 ограничения.

5.8. Картодържателят има право да получи от лицето, приемащо Платежното нареждане в Търговския обект, където извършва плащане с Картата, копие от разписката, която се отпечатва от Терминалното устройство ПОС при извършване на Трансакцията (респ. дебитното известие по чл. 5.7). В случай че Картодържателят поиска от Банката предоставянето на допълнителни копия от издадени разписки/дебитни известия, Банката има право да поиска заплащане на разноските за издаване на подобни копия, чиято стойност ще се определи от Банката.

5.9. Картата е само техническо средство, опосредстващо разплащането. Банката не носи никаква отговорност при евентуално неизпълнение, отказ или грешно изпълнение на задълженията от страна на търговците по отношение на сделките им с Картодържателя, нито Картодържателят има право да предявява към Банката евентуални свои жалби, възражения или претенции, произтичащи от отношенията му с търговците.

5.10. При заплащане стойността на закупувани стоки/услуги посредством Трансакции с Картата в определени Търговски обекти в България, означени с логото на ПБ Лични финанси, Картодържателят може да определи, при спазване на ограниченията, посочени в чл. 7 по-долу, дали стойността на закупуваната стока/услуга да бъде начислена като задължение по Баланса на Картата изцяло или чрез извършване на услугата „купи на изплащане на равни месечни вноски в

кредитния лимит“, за което Банката и Кредитополучателя подписват отделно Приложение, в което са посочени параметрите за конкретното усвояване. Броят и размерът на месечните вноски са предмет на договаряне между Картодържателя и Банката

5.11. Теглене на пари в брой с Картата, чрез Терминални устройства АТМ по чл. 5.1.3, може да се извършва само за цели суми, които не надвишават както Баланса по Картата, така и дневния лимит, който Банката определя в Тарифата на Банката, и който се посочва в Месечните извлечения. Банката може да променя дневния лимит по реда за изменение на настоящите Общи условия, съгласно чл. 19.

5.12. Картодържателят има право да тегли пари в брой, съгласно чл. 5.1.3, до размера на Баланса по Картата чрез Терминални устройства ПОС в офиси на Банката или в офиси на други банки в страната или чужбина, обозначени с логото на Mastercard.

5.13. Върху изтеглената съгласно чл. 5.11 и 5.12 сума се начислява лихва от датата на извършване на Трансакцията, чийто размер се определя съгласно Договора за отпускане на револвиращ потребителски кредит, издаване и ползване на кредитна карта.

5.14. За всяка Трансакция чрез Терминално устройство АТМ, при поискване чрез избиране на съответната опция съгласно указанията, изписани на екрана на устройството, се издава в същия момент разписка/квитанция, която удостоверява нарежданията, които е дал Картодържателят, в това число съдържа информация за регистрационен номер на Трансакцията, данни за Терминалното устройство и институцията, която го поддържа, размер и валута на Трансакцията, дата и час на извършване на Трансакцията. В случай че такава разписка не бъде издадена поради техническа грешка, Картодържателят се свързва с оператора на Терминалното устройство АТМ или с посочените на

устройството данни за контакт. Банката оказва съдействие на Картодържателя при поискване.

5.15. В случай на задържане на Картата от Терминално устройство АТМ, Картодържателят е длъжен да уведоми Банката, а Банката следва да окаже съдействие за връщане на Картата на Картодържателя, а при невъзможност за това да издаде нова Карта за своя сметка. В останалите случаи Картата може да бъде преиздадена по реда на чл. 16.2.

5.16. Всички Трансакции, извършени с използване на Карта чрез Терминални устройства АТМ или ПОС, се регистрират автоматично в хронологичен ред от Банката чрез определени процедури и технически средства, които позволяват сигурно съхраняване и точно възпроизвеждане на информацията и изключват всяка възможност за нейното последващо изменение. Записванията на всички операции, извършени с Картата чрез Терминални устройства АТМ или ПОС са счетоводни документи по смисъла на Закона за счетоводството и се смятат за верни до доказване на противното.

5.17. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) При отказ да бъде изпълнено нареждане за изпълнение на Трансакция, Картодържателят получава веднага информация за отказа във вид на съобщение, появяващо се на екрана на Терминалното устройство АТМ или ПОС или чрез SMS за трансакции на стойност над 5.00 евро (ако е заявено от Картодържателя) при отказ за изпълнение на платежна операция по Интернет или телефон, освен в случаите, когато предоставянето на тази информация не се допуска съгласно приложимото законодателство.

6. (Загл. изм., в сила от 01.01.2026 г.) **ТРАНСАКЦИИ ВЪВ ВАЛУТА, РАЗЛИЧНА ОТ ЕВРО**

6.1. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) Трансакциите с Картата, които се извършват във валута,

различна от евро, в това число Трансакциите, извършени в чужбина, следва да бъдат съобразени с правилата и изискванията на компетентните местни финансови органи на съответната държава.

6.2. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) При Трансакции с Картата във валута, различна от евро, сумата на наредената Трансакция се превалутира в евро от съответната използвана валута, като при превалутирането се прилага картов обменен курс на Mastercard.

6.3. Всички промени на приложимите обменни курсове, се прилагат незабавно след влизането им в сила, без Картодържателят да бъде предварително изрично уведомяван за промяната. Датата на извършване и осчетоводяване на Трансакцията се посочва в Месечното извлечение по чл. 8.

7. КРЕДИТЕН ЛИМИТ

7.1. Кредитният лимит по Картата се договаря между Банката и Картодържателя съгласно сключения Договор за отпускане на револвиращ кредит, издаване и ползване на кредитна карта. Банката допълнително уведомява Картодържателя за Кредитния лимит посредством Месечните извлечения.

7.2. Разполагаемият остатък по Кредитен лимит (Баланс по Картата), в рамките на който Картодържателят може да извършва Трансакции, представлява разликата, която се формира от размера на договорения Кредитен лимит по Картата, намален с общата дължима сума по Договора за отпускане на револвиращ кредит, издаване и ползване на кредитна карта.

7.3. Общата дължима сума по Договора за отпускане на револвиращ кредит, издаване и ползване на кредитен лимит се формира като сбор от сумите на всяка Трансакция с Картата, изпълнена от Банката, плюс стойността на падежирала месечна вноска за Трансакции по чл.5.1.6. , плюс стойността на всички лихви, такси и други разходи, начислени съгласно

Договора и настоящите Общи условия и Договора;

7.4. При покупки на равни месечни вноски по чл.5.1.6., падежът на месечните вноски настъпва на съответното число, посочено в погасителния план в съответното Приложение, което страните са сключили за конкретното усвояване.

8. МЕСЕЧНИ ИЗВЛЕЧЕНИЯ

8.1. Засичането на картата се извършва от счетоводно-информационната система на Банката до 15-то число на всеки календарен месец (в случай, че 15-то число от месеца е неработен ден, то в последния работен ден преди 15-то число). След това Банката издава и изпраща всеки месец до Картодържателя Месечно извлечение, което отразява най-малко следната информация: период, за който се отнася, извършени през периода трансакции, разполагам кредитен лимит, начислени лихви и такси за предоставяне на платежни услуги, съгласно действащата Тарифа, минимална погасителна вноска.

8.2. Извлечението се изпраща на адреса на електронната поща на Кредитополучателя, а при изрично негово искане или при липса на електронен адрес - в хартиена форма на посочения от него адрес. Кредиторът не носи отговорност за доставката на извлечението в случай, че предоставеният адрес е недостъпен и/или Кредитополучателят не го използва по каквато и да е причина. Неполучаването на извлечението не е причина за неплащане на погасителна вноска.

8.3. Трансакциите, които са наредени, но не са постъпили, resp. изпълнени от Банката в рамките на съответния отчетен месечен период, се посочват в последващи Месечни извлечения, съобразно техния валюр.

8.4. Банката по своя преценка може да включва и друга информация в Месечното извлечение или да прилага към същото рекламни

съобщения и уведомления за промоции, услуги и продукти на Банката и на Търговски обекти, които приемат плащания с Картата и с които Банката има сключен договор за приемане на плащания с платежни инструменти.

8.5. Изпращането на Месечно извлечение по електронна поща е безплатно.

8.6. В случай че след последния месечен отчетен период, за който Банката е издала и изпратила Месечно извлечение, с Картата не са извършвани Трансакции, не са начислявани месечни вноски, лихви, такси или други разходи съгласно настоящите Условия, както и ако Картодържателят няма непогасени задължения по Договора, Банката може да не издаде и да не изпрати Месечни извлечения. В случай на начисляване на ново задължение (например задължение във връзка с извършена нова Трансакция посредством Картата) след края на съответния отчетен месечен период, в рамките на който задължението е начислено, Банката възобновява издаването и изпращането на Месечните извлечения.

9. ВЪЗНАГРАЖДЕНИЯ

9.1. За предоставянето на услугите, свързани с ползване на Картата, които се предоставят от Банката по Договора за издаване на Кредитна карта и настоящите Общи условия, Картодържателят заплаща на Банката такси и комисиони, изрично посочени в Тарифата на Банката за физически лица, клиенти на ПБ Лични Финанси .

9.2. Всички дължими възнаграждения по Договора и настоящите Общи условия, в това число такси, комисиони и други разходи, се начисляват и добавят като задължения по Баланса на Картата през съответния месечен отчетен период и се посочват в Месечното извлечение.

10. ОСПОРВАНЕ НА ТРАНСАКЦИИ. ОТГОВОРНОСТ

10.1. Картодържателят се задължава незабавно, но не по-късно от 30 дни след узнаването, да уведомява писмено Банката за установена грешка или нередовност в данните, посочени в Месечното извлечение по чл. 8.1, в това число за неразрешени или за неточно изпълнени Трансакции. Страните договарят, че Картодържателят узнава за неразрешена или за неточно изпълнена Трансакция, най-късно на датата на получаването на съответното Месечно извлечение, в което извлечение е отбелязана Трансакцията. Датата на получаване на Месечното извлечение се определя съгласно правилото на чл. 15.1 по-долу. Ако Картодържателят не е получил Месечно извлечение поради неизпълнение на някое свое задължение по настоящите Общи условия и/или Банката не получи писмено уведомление в посочения срок, се счита, че Трансакциите, отбелязани в съответното Месечно извлечение, са одобрени от Картодържателя. Всяко уведомление/възражение за неразрешена или за неточно изпълнена Трансакция, постъпило след посочения срок, ще се счита за неоснователно забавяне от страна на Картодържателя и Банката не е задължена да предприеме действия по коригиране на Трансакцията. В случаите, в които Картодържателят уведомява Банката за наличие на неразрешена Трансакция, осъществена в резултат на откраднат или незаконно присвоен платежен инструмент и/или на неговите персонализирани средства за сигурност, и/или на мобилно устройство с инсталирано приложение „РАУбуРВРР“ или в резултат на друга тяхна неправомерна употреба, той следва да уведоми компетентните органи на Република България и да предостави доказателства на Банката за това, както и да включи детайлно описание на конкретния случай във възражението си до Банката. С приемането на настоящите Общи условия Клиентът потвърждава, че е наясно, че ако такива доказателства не бъдат предоставени, Банката може да счете този факт, в съвкупност с други съмнения, като индикация за наличието

на основателно съмнение за измама, и на свой ред да уведоми компетентните органи в Република България и да откаже възстановяване на стойността на неразрешената Трансакция по реда на чл. 79, ал. 1, изр. 1 от Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС).

10.2. Въз основа на попълнен и подаден от Картодържателя в офис на Банката Декларация за оспорване на трансакции или на друго писмено уведомление от Картодържателя, получени в срока по чл. 10.1, Банката инициира, съгласно своята вътрешна процедура и съгласно установените правила от съответната международна картова организация MasterCard и националния картов оператор БОРИКА, действия за разрешаване на случаите на оспорени Трансакции, (включително действия спрямо доставчика на платежни услуги, обслужващ получателя на средствата по извършената Трансакция, в случаите, в които Платежното нареждане е постъпило чрез получателя на превода и неговия доставчик).

10.3. Банката информира Картодържателя за своето решение по постъпилото възражение незабавно след приключване на процедурата по доказване на автентичността и точното изпълнение на Трансакцията. Ако Банката е намерила възражението за основателно и не са налице обстоятелствата по чл. 10.6 по-долу, тя отразява възстановяването на стойността на неразрешената Трансакция по Баланса на Картата.

10.4. В случаите, в които след приключване на процедурата по чл. 10.3. Банката е намерила възражението за неоснователно или в случай че са налице обстоятелствата по чл. 10.6 по-долу, Банката отказва възстановяването / начислява по Баланса на Картата стойността на оспорената Трансакция. Банката отказва възстановяване на стойността на оспорената Трансакция при наличие на основателни съмнения за измама.

10.5. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) Банката не носи отговорност за вреди, причинени при неразрешено ползване на Картата в резултат на изгубване, кражба, присвояване или отнемане по друг начин на Картата, ако Банката добросъвестно е изпълнила постъпило Платежно нареждане за извършване на Трансакция преди получаване на уведомлението по чл. 4.3 по-горе. В тези случаи Картодържателят понася вредите от извършването на такава Трансакция до максимален размер 50 евро. Тази разпоредба не се прилага, ако: а) загубата, кражбата или незаконното присвояване на платежния инструмент не са могли да бъдат установени от Картодържателя преди плащането, освен ако Картодържателят е действал с цел измама, или б) вредата е била причинена от действие или бездействие на служител, на представител или на клон на Банката или на подизпълнителя.

10.6. Картодържателят понася всички вреди, ако ги е причинил чрез измама или ако не е изпълнил задълженията си по чл. 2.5, 2.8, 4.1, 4.2, 4.3 и 4.4 от настоящите Общи условия умишлено или поради груба небрежност. Предоставянето на Картата на трето лице или ползването на Картата от трето лице със знанието на Картодържателя, записването/съхраняването на ПИН заедно с Картата, съобщаването му на трети лица, както и пропускът да се уведоми Банката, както е предвидено в чл. 4.3, представлява неизпълнение от страна на Картодържателя на задълженията му да използва Картата в съответствие с настоящите Общи условия и да предприеме всички разумни действия за запазване на персонализираните средства за сигурност. Посоченото в тази разпоредба не се явява изчерпателно изброяване случаите на неизпълнение на задълженията на Картодържателя по настоящите Общи условия, които освобождават Банката от отговорност при извършване на неразрешени Трансакции с Картата. В случаите по чл. 80, ал. 4 от ЗПУПС,

чл. 10.5 и чл. 10.6 от настоящите Общи условия не се прилагат, освен когато Картодържателят е действал с цел измама.

10.7. Когато Платежно нареждане за съответната Трансакция е подадено от Картодържателя, Банката носи отговорност за точното и навременно изпълнение на Трансакцията, освен ако докаже, че доставчикът на платежни услуги на получателя на средствата носи отговорност. В тези случаи Банката възстановява сумата на неизпълнената, неточно изпълнената или изпълнената със забава (в случай на отправено искане от доставчика на платежни услуги на платеща) Трансакция и, когато е приложимо, възстановява Баланса по Картата в състоянието от преди изпълнението на неточно изпълнената Трансакция. Вальорът за заверяване е не по-късно от датата, на която Кредитният лимит е бил задължен. В случай на неизпълнена или неточно изпълнена платежна операция, Банката при поискване предприема действия в рамките на дължимата грижа за проследяване на платежната операция и уведомява Картодържателя за резултата, без да изисква от него заплащане на такси за това.

10.8. В случаите, в които Картодържателят се явява получател на сума по платежна операция, и Банката носи отговорност за неизпълнената платежна операция, тя незабавно отразява по Баланса на Картата сумата, предмет на платежната операция, с вальор не по-късно от датата, на която е следвало да бъде отразена платежната операция. В случаите, в които Платежното нареждане е подадено от или чрез получателя на средствата и отговорността за неизпълнена или неточно изпълнената Трансакция е на Банката, Банката възстановява без неоснователно забавяне сумата на неизпълнената или неточно изпълнената Трансакция, както и сумите, необходими за привеждане на Баланса по Картата в състоянието, в което би се намирал преди

изпълнението на неточно изпълнената Трансакция.

10.9. Банката носи отговорност пред Картодържателя за възстановяване на всички платени от него такси, както и за възстановяване на всички лихви, начислени вследствие на неизпълнението или неточното, включително забавеното, изпълнение на Трансакция.

10.10. Банката не носи отговорност в случаите, в които, поради непреодолима сила или извънредни обстоятелства, Картодържателят няма възможност да ползва Картата, като например: срыв на информационната система, прекъсване на комуникационните линии, прекъсване на електрическо захранване и други подобни.

10.11. Банката не носи отговорност за отказ за извършване на Трансакция, в случай че е получила уведомление за настъпване на някое от обстоятелствата по чл. 4.3, което се окаже невярно. Банката може да откаже изпълнението на Трансакция и в случаите, в които счете същата за рискова съгласно определени от нея критерии. Клиентът се уведомява за отказа, когато е налице случай по чл. 11.3 от настоящите Общи условия.

10.12. Банката не носи отговорност в случаите, когато трети лица откажат да приемат плащания с Картата или когато Картата не може да бъде използвана поради блокиране, поради дефекти, причинени не по вина на Банката, както и поради технически или комуникационни проблеми.

10.13. Банката не носи отговорност за претърпени загуби и пропуснати ползи в случаите, когато не е изпълнила Трансакция или е отказала да изпълни Трансакция с Картата поради недостатъчна наличност на средства по Баланса на Картата, поради блокиране, както и поради деактивиране на Картата на

основанията, предвидени в настоящите Условия.

10.14. Банката не носи отговорност за блокирани суми от друга банка, участник в платежния процес, при изпълнение на Трансакции по нареждане или в полза на физически и юридически лица, както и към получатели в държави, обект на рестрикции и/или санкции.

10.15. Предвид посоченото в чл. 10.3, в случай на неоснователно възражение, Картодържателят дължи сумата на оспорената Трансакция.

10.16. В случай че Банката не уведоми Картодържателя за решението си в посочения в чл. 10.3. срок или Картодържателят е недоволен от получения отговор, той може да отнесе случая за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове при Комисия за защита на потребителите, на посочения в чл. 20 по-долу адрес.

10.17. В случай че Трансакция е иницирана от получател или чрез него и точната сума по Трансакцията не е известна към момента, в който Картодържателят дава съгласието си за нейното изпълнение, Банката може да блокира средства от Кредитния лимит на Картодържателя само когато той е дал съгласие за блокиране на точен размер на средства. След като получи информация за точния размер на сумата по Трансакция и най-късно веднага след получаването на платежно нареждане, Банката своевременно освобождава средствата, блокирани по Кредитния лимит на Картодържателя и изпълнява наредената Трансакция.

10.18. Банката възстановява сумата на неразрешена Трансакция и в други случаи, в които е налице такова задължение за Банката в приложимото законодателство.

11. БЛОКИРАНЕ И ДЕБЛОКИРАНЕ.
ДЕАКТИВИРАНЕ НА КАРТАТА.

11.1. Банката има право да блокира Картата и/или Кредитния лимит за извършване на Трансакции, при наличието на което и да е от следните обстоятелства: а) Картодържателят наруши която и да е от разпоредбите на Договора за отпускане на револвиращ кредит, издаване и ползване на Кредитна карта и настоящите Общи условия; б) при неплащане на Минималната месечна вноска и на всички други просрочени задължения по Договора и настоящите Общи условия в) при наличие на обективни причини, свързани със значително нараснал риск Картодържателят да не е в състояние да погасява своевременно задълженията си по Договора и настоящите Общи условия; г) злоупотреби от страна на Картодържателя във връзка със сключването на Договора за отпускане на револвиращ кредит, издаване и ползване на Кредитна карта и настоящите Общи условия или злоупотреби от страна на Картодържателя, свързани с други продукти на Банката (предоставяне на невярна информация или укриване на информация при кандидатстване за други продукти и др.); д) нарушаване от страна на Картодържателя на актове и решения на финансовите власти по отношение на Картата; е) в случай на подадено уведомление/възражение за неразрешена или за неточно изпълнена Трансакция, съгласно чл. 10.1 – 10.3 от настоящите Общи условия; ж) при узнаване от страна на Банката на което и да е от обстоятелствата, посочени в Договора, при които Банката може да обяви задълженията на Картодържателя за предсрочно изискуеми.

11.2. Банката блокира използването на картата и в следните случаи: а) при постъпило уведомление от Картодържателя по реда на чл. 4.3, своевременно след постъпване на уведомлението; б) при постъпила писмена молба от страна на Картодържателя с искане за блокиране на Картата, извън случаите по чл. 4.3 или при писмено споразумение между страните за това; в) при наличие на обосновано предположение за неправомерно използване

(включително и от страна на Картодържателя) или при узнаване от Банката за опасност от неправомерно използване на Картата, извън случаите на уведомяване за това от Картодържателя по реда на чл. 4.3, както и във всеки друг случай, когато съществува опасност за неразрешена или друга неправомерна употреба на Картата; г) при подаване на предизвестие по чл. 12.1 за прекратяване на Договора; д) въведен три пъти последователно грешен ПИН.

11.3. В случаите по чл. 11.1, т. (а), (б), (в), (г) и (д) и чл. 11.2 т. (в), както и в други случаи, при които е налице съмнение за или е установено наличие на измама или заплахата за сигурността при предоставянето на услугите съгласно настоящите Общи условия, Банката своевременно уведомява Картодържателя за блокирането и за причината за това (освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или поради нормативни изисквания), по следните начини: (i) на посочения от Картодържателя пред Банката мобилен телефонен номер, включително чрез SMS или друго електронно съобщение, ако е заявено известяване чрез електронни съобщения на мобилен телефонен номер на Картодържателя; (ii) по електронната поща (e-mail адрес, електронен адрес), доколкото Картодържателят е заявил адрес на електронна поща или (iii) чрез други сигурни канали за комуникация, в случай че не е заявено известяване чрез електронни съобщения на мобилен телефонен номер на Картодържателя, нито адрес на електронна поща. Картодържателят и Банката полагат необходимите усилия да поддържат и използват посочените средства и канали за уведомяване по начин, който отговаря на съвременните стандарти за технологична сигурност, не позволяват същите да бъдат използвани от неоторизирани трети лица и защитават тяхната цялост. В случаите по чл. 11.1, т. (б), Страните договарят, че Картодържателят е

предварително уведомен за блокирането със съответното Месечно извлечение, в което е указан размера и датата за издължаване на дължимата Минимална месечна вноска, а в случаите по чл. 11.2 т. (а), (б) и (г) Страните договарят, че Картодържателят е уведомен за блокирането с приемането от Банката на съответното уведомление/писмена молба за блокиране на Картата, респ. сключване на споразумение за блокиране.

11.4. Банката уведомява Картодържателя по подходящ начин и в случаите на възникване на значим операционен или свързан със сигурността инцидент, който засяга или може да засегне финансовите интереси на Картодържателя, включително за всички мерки, които предприема, за да ограничи неблагоприятните последици от инцидента.

11.5. Ако блокирането е извършено по вина или небрежност на Картодържателя (в хипотезите на чл.11.1, в случаи на изгубване или унищожаване на Картата и др.), Банката има право да събере такса за блокиране на Картата, съответно за блокиране на ползването на Кредитния лимит, като размерът на тази такса е посочен в Тарифата на Банката за физически лица, клиенти на ПБ Лични финанси.

11.6. Картата може да бъде деблокирана при следните условия:

11.6.1. При блокиране на основание чл. 11.1, т. (а), (б) и (в), Банката може да деблокира Картата след отпадане на основанието за блокиране;

11.6.2. При блокиране на основание чл. 11.2 т. (б), Картата може да бъде преиздадена след подаване на писмена молба от Картодържателя;

11.6.3. При блокиране на основание чл. 11.2, т. (д), Картодържателят може да деблокира Картата еднократно, с обаждане на телефонния номер, посочен на гърба на Картата и надлежно идентифициране. При последващо блокиране на същото основание се прилага чл. 11.6.2.

11.6.4. В останалите случаи на блокиране, Картата не подлежи на деблокиране и банката я деактивира. В случай че картата е блокирана на основание чл. 11.1, т. (е), след деактивиране Картата се преиздава, съгласно чл. 16.3;

11.7. В допълнение към случаите, посочени в чл. 11.6.4, Картата се деактивира, при което с нея не могат да се извършват Трансакции, и при: (а) изтичане на срока на валидност на Картата. В този случай Картата автоматично се подновява съгласно чл. 16; (б) получаване на молба за прекратяване на Договора съгласно чл. 12 или изпращане на предизвестие за прекратяване на Договора съгл. чл. 13; (в) в случаите по чл. 2.3; (г) смърт или поставяне под запрещение на Картодържателя; (д) във всеки случай на преиздаване на Картата съгласно чл. 16.3; (е) при подаване на писмена молба за това от Картодържателя. Деактивираната карта не може да бъде повторно активирана и следва да бъде унищожена или предадена във офис на Банката.

11.8. С блокиране или деактивиране на Картата Договорът не се прекратява, освен ако не са налице основанията за това по чл. 12 и чл. 13 по-долу и Картодържателят не се освобождава от задълженията му по Договора, в това число, но не само, да заплаща всички дължими такси, посочени в Тарифата на Банката за физически лица, клиенти на ПБ Лични финанси.

12. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРНИТЕ ОТНОШЕНИЯ ОТ КАРТОДЪРЖАТЕЛЯ

12.1. Картодържателят има право да прекрати Договора с Банката с 30-дневно писмено предизвестие, във всеки един момент, без да дължи обезщетение или разноси за прекратяването. Предизвестие може да бъде подадено във всеки офис на Банката с логото на ПБ Лични финанси. Прекратяването настъпва в момента, в който едновременно са налице следните обстоятелства: (а) срокът на предизвестие е изтекъл; (б) Картата е върната в представителен офис на ПБ Лични финанси и

е унищожена чрез пречупване/прерязване на пластиката, за което се съставя протокол, който се подписва от Картодържателя и служител на Банката; (в) изплатени са всички задължения, произтичащи от Договора за отпускане на револвиращ кредит, издаване и ползване на кредитна карта и настоящите Общи условия.

13. ПРЕКРАТЯВАНЕ НА ДОГОВОРНИТЕ ОТНОШЕНИЯ ОТ БАНКАТА

13.1. Банката има правото да прекрати Договора за отпускане на револвиращ кредит, издаване и ползване на кредитен лимит с Картодържателя и да деактивира Картата, ако настъпи което и да е от следните събития: (а) Картодържателят е нарушил Договора и настоящите Общи условия или неправомерно е използвал Картата в нарушение на изискванията на относимото законодателство (в това число, но не само, като е предоставил Картата и/или ПИН на трето лице и др.); (б) недобросъвестност от страна на Картодържателя във връзка със сключването на Договора (например, но не само, предоставяне на невярна информация или укриване на информация при попълване на Заявлението за издаване на Картата) или злоупотреба от страна на Картодържателя, свързана с други продукти на Банката (например, но не само, предоставяне на невярна информация или укриване на информация при кандидатстване за други продукти и др.); (в) нарушаване от страна на Картодържателя на актове и решения на финансовите власти по отношение на Картата; (г) упражняване на право на отказ от Картодържателя и/или прекратяване на Договора за отпускане на револвиращ кредит, издаване и ползване на кредитна карта, независимо от основанието за това и/или при настъпване на предсрочна изискуемост на задълженията по него.

13.2. Прекратяването на Договора за издаване на Кредитна карта по чл. 13.1 влиза в сила незабавно след получаване от Картодържателя на писмено уведомление. При упражняване на

право на отказ от Картодържателя или прекратяване от негова страна на Договора, Банката не изпраща уведомление по настоящата разпоредба.

13.3. Извън посочените по-горе в настоящата разпоредба случаи, Банката има право да прекрати едностранно Договора по всяко време с двумесечно писмено предизвестие до Картодържателя.

13.4. Договорът се прекратява при смърт или поставяне под запрещение на Картодържателя.

13.5. При прекратяване на Договора по реда на чл. 12 по-горе, както и по реда на настоящия чл. 13, Картодържателят дължи начисляваните периодично по договора такси пропорционално на изтеклия период на действие на Договора. Ако такива такси са платени авансово, те се възстановяват пропорционално на срока на прекратяването. Тази разпоредба не се прилага при прекратяване на Договора поради неизпълнение на условията му и настоящите Общи условия от страна на Картодържателя и в тези случаи Банката може да начисли всички дължими съгласно настоящите Общи условия такси в пълния им размер.

13.6. При прекратяване на Договора по реда на настоящия чл. 13, всички задължения на Картодържателя по Договора стават незабавно изискуеми и дължими.

13.7. В случаите, при които в резултат на прекратяване на Договора по реда на чл. 12 по-горе, както и по реда на настоящия чл. 13, по Баланса на деактивираната Карта остане положително салдо, сумата се превежда по сметка, посочена от Картодържателя на основната Карта. В случай че такава сметка не е посочена, Картодържателят има право да потърси сумата от Банката по предвидения от закона ред.

14. СПОРАЗУМЕНИЕ ЗА
УДОСТОВЕРИТЕЛНО ДЕЙСТВИЕ НА
ДОКУМЕНТИТЕ

14.1. Картодържателят декларира, че е запознат с обстоятелството, че информацията за извършените с Картата Трансакции и всички дължими суми по Договора за издаване на Кредитна карта и/или по Договора за кредитен лимит, както и сроковете за тяхното заплащане, се посочват от Банката в Месечните извлечения, които се издават от Банката след засичане на картата, съобразно правилото на чл.8.1. от настоящите Общи условия. Ако в срок до 30-то число на месеца Картодържателят не уведоми Банката в писмена форма, че не е получил съответното Месечно извлечение, последното се счита за получено. Ако в срок от 10 (десет) дни от получаването на всяко Месечно извлечение или каквото и да е друго писмено известие, издадено от Банката при спазване на настоящите Общи условия, относно задълженията, произтичащи от Договора, Картодържателят не оспори писмено съдържанието на Месечното извлечение по реда на чл. 10.1 и размера на задължението си, се счита, че ги е приел безспорно и че същите са изискуеми и дължими в съответствие с настоящите Условия.

14.2. Картодържателят потвърждава, че Месечните извлечения, както и извлеченията от автоматизираната система на Банката, представляват валидно доказателство за задълженията му, породени от използването на Картата, освен ако не бъде доказано друго по съдебен ред.

14.3. С подписването на Договора Картодържателят потвърждава и се съгласява, че доброволното цялостно или частично изплащане на задълженията по Месечното извлечение от Картодържателя представлява пълно признаване на съдържанието на Месечното извлечение и на размера на задължението, произтичащо от държането и използването на Картата, което е отбелязано в съответното Месечно извлечение, освен ако, преди да заплати дължимите суми

Картодържателят е възразил писмено пред Банката по реда на чл. 10.1.

14.4. Данните от всяка Трансакция при използване на Картата на Терминално устройство АТМ или ПОС се записват в информационната система на Банката и се отразяват в разписките/квитанциите, които се издават съответното Терминално устройство. Тези квитанции се считат за валидно доказателство за Трансакцията, отразена в тях, до доказване на друго в съда.

15. КОМУНИКАЦИЯ И ДОКАЗВАНЕ

15.1. Всяко уведомление, съобщение или напомнително писмо за изплащане на задължения се изпращат от Банката на Картодържателя в писмен вид на български език на хартиен носител с обикновена поща, а където е предвидено съгласно настоящите Общи условия, на адреса за кореспонденция, изрично посочен от Картодържателя в Договора. В случаите, предвидени в настоящите Общи условия, съответните уведомления се изпращат на адреса на електронната поща (e-mail адрес, електронен адрес), съответно на мобилния телефонен номер на Картодържателя, които са отбелязани в неговото Заявление за издаване на Картата, освен ако той е уведомил писмено Банката за тяхната промяна. Изрично се договаря, че всеки последно деклариран от Картодържателя адрес, електронен адрес и мобилен телефонен номер, се считат за адреса, съответно електронния адрес и мобилния телефонен номер, на които ще се изпращат известията или ще се извършва оповестяването на който и да е документ, съгласно настоящите Общи условия. До получаването по реда на чл. 15.2 на уведомление за промяна на адреса, съответно на електронния адрес или на мобилния телефонен номер, всички съобщения, достигнали до последно декларирания адрес, електронен адрес или мобилен телефонен номер, ще се считат за получени.

15.2. Страните изрично се съгласяват и договарят, че уведомленията (в това число и Месечни извлечения), изпратени от Банката до Картодържателя на адреса на електронна поща, позволяват същите да бъдат съхранени от Картодържателя по начин, достъпен за последващи справки от негова страна, за период от време, достатъчен за целите, за които уведомленията/съобщенията са изпратени, като информацията, съдържаща се в тях, може да бъде възпроизведена в непроменен вид, поради което Страните считат същите за предоставени на дълготраен носител, по смисъла на § 1, т. 8 от Допълнителните разпоредби на ЗПУПС.

15.3. Всички уведомления на Картодържателя до Банката следва да се изпращат в писмен вид на следния адрес: гр. София 1766, Столична община, Район „Витоша“, ул. „Околовръстен път“ № 260, „Юробанк България“ АД, ПБ Лични финанси, Картов отдел или лично във всеки офис на ПБ Лични финанси; Телефон за връзка с Банката – 0700 11 811, както и телефоните, посочени в Месечните извлечения и на Интернет страницата на Банката на адрес <https://www.pbpf.bg/>. Е-mail за връзка – contacts@pbpf.bg;

15.4. Промяна на данните по чл. 15.3 се оповестява чрез информационните брошури или в Месечните извлечения, изпращани до Картодържателя или на Интернет страницата на ПБ Лични финанси посочена в чл. 15.3 по-горе.

15.5. Услугите, свързани с изпращане на SMS или друго електронно съобщение и/или e-mail съобщения, се предоставят чрез съответния доставчик на мобилни комуникации/Интернет услуги, като Банката не носи отговорност за неполучаване или ненавременен получаване на такива уведомления/съобщения, когато неполучаване, съответно ненавременното получаване се дължат на причини, намиращи се извън контрола на Банката, като проблеми в преносната комуникационна среда на съответните доставчици на мобилни

комуникации/Интернет услуги, форсмажорни обстоятелства и др. Банката не носи отговорност и при погрешно подадени и/или неактуализирани от Картодържателя номер на мобилен телефон и електронен адрес. Актуализация на номер на мобилен телефон и електронен адрес може да бъде направена в офис на Банката.

15.6. За Трансакции в режим off-line, при извършването на които не се изисква одобрение в реално време от съответната авторизационна система, не се изпращат e-mail съобщения, както и SMS или други електронни съобщения на мобилен телефонен номер на Картодържателя, като Картодържателят се информира за тях посредством Месечните извлечения.

15.7. С оглед предоставяне на услугите по чл. 8.1, 15.6 и 15.7 от настоящите Общи условия, както и с оглед предоставяне на информация при обаждане от страна на Картодържателя на посочения в чл.15.3 телефон за връзка с Банката, Картодържателят дава съгласието си Банката да разкрива информация, представляваща банкова тайна по смисъла на Закона за кредитните институции чрез съобщаването ѝ по телефона на Картодържателя, респ. чрез изпращане на посочените от Картодържателя адрес за кореспонденция, съответно на адрес на електронна поща и мобилен телефонен номер.

16. ПОДНОВЯВАНЕ И ПРЕИЗДАВАНЕ НА КАРТАТА

16.1. В достатъчен срок преди изтичането на срока на валидност на Картата и/или в двумесечен срок след изтичане на срока на валидност на Картата, посочен на лицевата ѝ страна, Картата се подновява от Банката автоматично. В случай че Картата не е използвана продължителен период от време, поради съображения за сигурност, Банката може да не поднови автоматично Картата. В тези случаи Картата се подновява само след

отправено изрично искане от Картодържателя до Банката. Банката има право да не поднови Картата и в случай на непостигане на съгласие между страните за промяна на условията по Договора за Кредитен лимит. В случай че картата не бъде подновена съгласно условията на настоящата разпоредба, Договорът не се прекратява и Картодържателят не се освобождава от задълженията му по Договора, в това число, но не само, да заплаща всички такси, дължими съгласно условията на Договора и настоящите Общи условия и съответно да заплаща всички задължения по Договора за кредитен лимит. Новата Карта се предава на Картодържателя по реда на чл. 2.1. Всяка нова Карта представлява продължение на предишната и се подчинява на същите Условия. Картодържателят е длъжен да предаде старата Карта при получаването на новата в офис на Банката.

16.2. При невъзможност за използване на Картата преди изтичането на нейния срок на валидност, вследствие на деактивиране съгласно чл. 11.6.4 или 11.7 или при техническа неизправност на Картата, както и в случаите на унищожаване на непотърсена Карта, съгласно чл. 2.1, Картата може да бъде преиздадена, след подаване на писмена молба от Картодържателя за това или чрез обаждане на контактния център на Банката, посочен в чл.15.3. Когато преиздаването се извършва в резултат загуба, кражба или физическо увреждане на Картата, както и във всеки друг случай на преиздаване по искане на Картодържателя може да се изиска заплащането на такса съгласно Тарифата на Банката за физически лица, клиенти на ПБ Лични финанси.

17. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

17.1. Банката обработва личните данни в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27.04.2016 г. („Общ регламент относно защита на данните“). Подробна информация за целите

и правното основание за обработването на личните данни, категориите получатели на лични данни, срока, за който ще се съхраняват личните данни, правата на субектите на данни във връзка с обработването на техните лични данни от страна на Банката, както и информация за начина, по който те могат да бъдат упражнени, данни за контакт с длъжностното лице по защита на данните и всяка друга информация, която Общият регламент относно защита на данните изисква да бъде предоставена на субектите, се съдържа в Уведомление относно обработване на личните данни, което е налично на Интернет страницата на ПБ Лични финанси, посочена в чл. 15.3. по-горе, както и на хартиен носител във всеки офис на Банката с логото на ПБ Лични финанси.

18. ПРЕХВЪРЛЯНЕ НА ПРАВА

18.1. В случай на разделяне/отделяне на юридическото лице на Банката на две или повече дружества, управителният орган на Банката решава на кое от дружествата правоприемници да прехвърли договорните отношения с Картодържателя, за което последният надлежно се уведомява. С подписването на Договора Картодържателят се съгласява с всяко такова прехвърляне.

18.2. Банката и Картодържателят се съгласяват, че във всеки един момент от действието на Договора и настоящите Условия, Банката има право едностранно да прехвърли договорните отношения с Картодържателя, включително, но не само, всички свои вземания по Договора, на дружества или институции от групата на Eurobank Group (Юробанк Груп), към която принадлежи Банката или на други финансови или нефинансови институции или дружества, включително такива, чиято дейност включва секюритизация. Картодържателят дава съгласието си и оправомощава Банката, в случай на прехвърляне на вземанията по Договора, Банката да прехвърли и предостави на новия кредитор и всяка информация,

свързана с издаването и използването на Картата, представляваща банкова тайна. Банката се задължава в случай на прехвърляне да уведоми Картодържателя за новия кредитор, освен в изрично предвидените от закона случаи, като прехвърлянето ще има действие спрямо Картодържателя при уведомяването му от страна на Банката.

19. ПРОМЯНА НА УСЛОВИЯТА

19.1. (изм., в сила от 2025 г.) Банката има правото да променя едностранно настоящите Общи условия, включително и всички приложения към тях, ако има такива, както и приложимата по Договора Тарифа, при спазване на разпоредбите на приложимото законодателство, включително, но не само, в случаите когато това се налага от промяна в приложимото законодателство, промяна в практиките на Банката по предлагането на услугите, предмет на настоящите условия, или промяна в спецификата/функционалностите на самите услуги.

19.1а. (Нов, в сила от 2025 г.) Банката предоставя на Картодържателя промените в Общите условия и приложимата Тарифа не по-късно от два месеца преди датата, на която промените влизат в сила, чрез персонално уведомление по някой от следните начини: (i) лично доставяне или изпращане по пощата с известие за доставяне, с препоръчана поща или чрез куриер на декларирания от Картодържателя пред Банката адрес за кореспонденция, или (ii) по електронна поща на декларирания от Картодържателя пред Банката електронен адрес, или (iii) чрез sms или друго електронно съобщение на декларирания пред картодържателя пред Банката мобилен телефонен номер. Уведомленията, изпратени по реда на настоящата точка, ще се считат за получени, ако достигнат до последно декларирания пред Банката адрес за кореспонденция, електронен адрес или мобилен телефонен номер.

19.1б. (Нов, в сила от 2025 г.) Уведомлението до Картодържателя относно промяна на настоящите Общи условия и Тарифата може да съдържа само информация, че е извършена промяна, и указание по какъв общодостъпен начин може да се запознае с промените, както и информация за правото на картодържателя да възрази срещу предложените промени по реда, посочен в чл.19.2.

19.1в. (Нов, в сила от 2025 г.) Банката допълнително осигурява на разположение на клиентите промените, чрез публикуването им на Интернет страницата на ПБ Лични финанси – rbpf.bg. Банката може да осигури на разположение на клиентите промените и в представителните офиси на ПБ Лични финанси.

19.2. (изм., в сила от 2025 г.) Ако Картодържателят не приема предложените промени, той има право да възрази като прекрати Договора по реда на чл. 12.1, в рамките на двумесечния срок по чл. 19.1, без да дължи разноси или обезщетение за прекратяването. Това не го освобождава от задължението за плащане на дължими по договора такси до момента на прекратяването. В случай че Картодържателят не възрази срещу измененията по реда на предходното изречение в срока по чл. 19.1 и не прекрати Договора по реда на тази разпоредба, счита се, че промените са приети от Картодържателя и той е обвързан с тях от момента навлизането им в сила.

19.3. Когато промените в Условията се отнасят до приложима лихва или обменен курс и са благоприятни за Картодържателя, както и когато с изменението се разширява по взаимно съгласие между Страните обхватът на предоставяните услуги, Банката няма задължение да изпраща уведомление или да обявява по друг начин изменението преди влизането му в сила.

19.4. При промяна в нормативната уредба, регламентираща уредени в настоящите Общи

условия отношения, от влизането в сила на промяната съответно се променят и засегнатите разпоредби на Общите условия, освен ако промяната касае диспозитивни правни норми.

20. РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ, ПОДСЪДНОСТ И ПРИЛОЖИМО ПРАВО

20.1. Картодържателят има право да подаде писмена жалба до Банката, свързана с изпълнение на задълженията на страните по Договора. Банката се произнася по всяка постъпила жалба в едномесечен срок от получаването ѝ, в писмена форма и на хартиен носител или с електронно съобщение по електронна поща. По изключение, когато Банката не може да се произнесе в срока по предходното изречение по независещи от нея причини, тя изпраща на Картодържателя отговор, в който ясно посочва причините за забавата, както и срока, в който Картодържателят ще получи решението ѝ. Когато Банката не се произнесе в предвидените по-горе срокове, както и когато решението не удовлетворява Картодържателя, спорът може да се отнесе за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите. Адресът на Комисията за защита на потребителите е: гр. София 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 3, 4 и 5. Допълнителна информация за Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите и условията за нейното сезиране е налична на Интернет страницата на Банката, посочена в чл. 15.3 по-горе, секция „Връзки с клиенти“, в нейните финансови центрове, както и на Интернет страницата на Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите - <https://abanksb.bg/pkps/>. При възражения, свързани с използването на Картата и извършените с нея Трансакции се прилага специалния ред, посочен в чл. 10 от настоящите Общи условия.

20.2. Всички иски, спорове или разногласия между Банката и Картодържателя, породени от отношенията, установени с настоящите Условия, се решават чрез преговори, а в случай че Кредитополучателят не е удовлетворен от резултата след проведените преговори между страните, той има възможност да се обърне към медиатор, в писмен вид, чрез изпращане на своето искане на адреса на Кредитора или на ел.адрес mediator@pbpf.bg. При невъзможност за постигане на споразумение, спорът се отнася за разрешаване пред компетентния български съд. За всички неуредени с Договора и настоящите Условия въпроси се прилагат разпоредбите на действащото българско законодателство.

21. ДРУГИ УСЛОВИЯ

21.1. Настоящите Общи условия представляват предварителна информация за потребителя по смисъла на чл. 60 от ЗПУПС. Същите са налични по всяко време на дълготраен носител - Интернет страницата на ПБ Лични финанси, посочена в чл. 15.3 по-горе, както и на хартиен носител във всеки офис на Банката.

21.2. Евентуалната недействителност на една или повече от разпоредбите на настоящите Общи условия не засяга валидността на останалите разпоредби на настоящите Общи условия и на Договора.

21.3. Пропускът на Банката да упражни или принудително да реализира правата си не може да се тълкува като отказ от тях.

21.4. (Изм., в сила от 01.01.2026 г.) Настоящите Общи условия на „Юробанк България“ АД за физически лица, клиенти на ПБ Лични финанси за издаване и използване на кредитни карти са публикувани на Интернет страницата на ПБ Лични финанси, посочена в чл. 15.3 по-горе и са в сила от 25.09.2024 г., за всички Карты ПБ Лични финанси, издадени след посочената дата, с последни изменения и допълнения, в сила от 01.01.2026 г.