

**ОБЩИ УСЛОВИЯ**  
**ЗА ИЗДАВАНЕ И ОБСЛУЖВАНЕ НА БАНКОВИ ПЛАТЕЖНИ**  
**КАРТИ НА СИБАНК ЕАД НА ФИЗИЧЕСКИ ЛИЦА**

**I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящите **Общи условия** имат за предмет уреждане на отношенията между СИБАНК ЕАД (наричана **Банката**), вписана в Търговския регистър при Агенция по вписванията с ЕИК 831686320, със седалище в град София, адрес на управление бул."Цар Борис III" № 1 и електронен адрес [www.cibank.bg](http://www.cibank.bg), с контролен орган БНБ Управление „Банков надзор“ и потребител на платежни услуги (наричан **Титуляр**) и оправомощен ползвател на платежни услуги (наричан **Картодържател**) при издаване и обслужване на банкова платежна карта (**платежна карта/карта**).

2. Настоящите Общи условия стават задължителни за Титуляра/Картодържателя от деня на подписване на Рамков договор за предоставяне на платежни услуги на физически лица или Рамков договор за предоставяне на платежни услуги по платежна сметка за основни операции на физически лица, наричани **“Рамков договор”** и са неразделна част от него, или от датата на писменото им приемане от Титуляра/Картодържателя с депозирано писмено Искане за издаване на платежна карта за физически лица (наричано **Искане**) имащо сила на валидно сключен договор между страните, ако двете дати са различни.

**II. ИЗДАВАНЕ И ПОЛЗВАНЕ НА БАНКОВА ПЛАТЕЖНА КАРТА**

3. Платежната карта е вид платежен инструмент, върху който е записана информация по електронен начин и се използва многократно за идентификация на Картодържателя, на когото е издадена картата и предоставя отдалечен достъп до средствата по банкова сметка и/или до предварително определен кредитен лимит, договорен между Титуляра и Банката.

4. Картата е собственост на СИБАНК като издател.

5. Картата се използва само лично от Картодържателя, при спазване на настоящите Общи условия и не следва да бъде преотстъпвана.

6. Картата се издава за определен срок, като срокът на валидност на картата е изписан във формат ММ/ГГ (месец/година) върху лицевата страна на картата и изтича в последния календарен ден на посочения месец.

7. СИБАНК издава следните видове карти:

7.1. Международни дебитни карти **Visa Electron** и **Debit MasterCard PayPass** за местни и чуждестранни физически лица, при следните условия:

- представяне на Искане за издаване на карта (по образец) имащо сила на Договор за издаване на банкова платежна карта и включващо писмено съгласие с настоящите Общи условия;

- открита на името на Титуляра платежна сметка за основни операции в национална валута (BGN) или разплащателна сметка /PC/ в национална валута (BGN), евро (EUR) или щатски долари (USD);

- подписване на Рамков договор;

7.2. Международни кредитни карти със собствен авоар и/или овърдрафт **MasterCard Gold PayPass** и **Visa Classic payWave** за местни и чуждестранни физически лица, при следните условия:

- представяне на Искане за издаване на карта (по образец) имащо сила на Договор за издаване на банкова платежна карта и включващо писмено съгласие с настоящите Общи условия;

- открита на името на Титуляра разплащателна сметка /PC/ в национална валута (BGN), евро (EUR) или щатски долари (USD);

- подписване на Рамков договор;

7.3. Революращи кредитни карти с гратисен период **MasterCard Standard PayPass**, **MasterCard Gold PayPass** и **Visa Classic payWave** за местни физически лица, при следните условия:

- представяне на Искане за издаване на карта (по образец) имащо сила на Договор за издаване на банкова платежна карта и включващо писмено съгласие с настоящите Общи условия;

- открита на името на Титуляра разплащателна сметка /PC/ в национална валута (BGN).

- подписване на Рамков договор;

- подписване на „Договор за предоставяне на кредитен лимит по революраща кредитна карта“.

7.4. Международни дебитни карти **Maestro** за местни и чуждестранни физически лица – преустановено издаване от 20.05.2015 г.

7.5. Кобрандирани банкови платежни карти.

8. Според начина на формиране на разполагаемата наличност издаваните от СИБАНК банкови карти са:

- разполагаема наличност, базирана на действителното салдо по РС (собствен авоар);

- разполагаема наличност, базирана на предоставен овърдрафт по РС. Размерът, условията и обезпеченията по овърдрафта се определят в отделен Договор за овърдрафт;

- разполагаема наличност, базирана на предоставен революращ кредит, който може да се усвоява само посредством Картата. Размерът, условията и обезпеченията по кредита се определят в „Договор за предоставяне на кредитен лимит по революраща кредитна карта“.

9. Банката издава платежни карти по пълномощно въз основа на изрично нотариално заверено пълномощно – с посочено право на пълномощника да сключи необходимите договори за издаване на карта, да разкрие необходимите банкови сметки на името на упълномощителя и да учреди евентуални обезпечения.

9.1. Банката издава платежни карти и чрез заявка, подадена чрез СИБАНК ОНЛАЙН, с изключение на картите по т.7.3 и 7.5.

10. Картата се получава лично от Картодържателя или въз основа на изрично нотариално заверено пълномощно – с посочено право на пълномощника да получи издадената карта.

11. Достъпът до сметката/кредитния лимит се осъществява чрез всички терминални устройства АТМ и ПОС в България и/или чужбина, инсталирани в банки и търговски обекти, носещи съответния търговски знак, изписан върху картата.

12. С Картата могат да се извършват следните операции:

- теглене на пари в брой чрез терминални устройства АТМ;

- плащане на стоки и услуги и получаване на пари в брой чрез терминални устройства ПОС;

- плащане на стоки и услуги, както и превод между сметки чрез виртуални терминални устройства ПОС;

- превод между сметки чрез терминални устройства АТМ в страната;

- плащане на услуги чрез терминални устройства АТМ в страната;

- справочни и други платежни и неплатежни операции;

- справочни и платежни операции чрез Платформа за сигурни мобилни плащания, оперирана от БОРИКА-БАНКСЕРВИЗ АД, наречена *mobb*;

- безконтактно плащане на стоки и услуги с карти, носещи логото **MasterCard PayPass/Visa payWave**;

- превод на суми в лева към друго лице от АТМ на територията на страната, поддържащ услугата **Cash M**.

13. С всички издавани карти могат да се извършват трансакции в режим *on-line*, при който всяка операция с платежната карта се одобрява от авторизационната система на оператора БОРИКА-БАНКСЕРВИЗ АД (БОБС), към която чрез телекомуникационна среда е свързано терминалното устройство, от което се извършва трансакцията.

14. С карти, носещи логото на **MasterCard** и **Visa** могат да се извършват трансакции в режим *off-line*, при който не се изисква одобрение от авторизационната система на БОБС и/или издателя СИБАНК, до лимити, определени от съответната международна картова организация. При трансакции в режим *off-line* може да се допусне надвишаване на разполагаемата наличност или кредитния лимит.

15. С карти **Visa payWave** и **MasterCard PayPass** на терминални устройства ПОС, обозначени със съответен знак на услугата PayPass/payWave, могат да се извършват и безконтактни плащания, чрез доближаване на картата до специален безконтактен четец, без да се поставя/прокарва картата в/през ПОС терминално устройство.

16. Безконтактните плащания се осъществяват:

- на територията на РБългария - до определения от Международните картови организации (МКО) и Банката лимит в off-line режим, без въвеждане на ПИН код и/или полагане на подпис върху документа за извършената операция;

- извън територията на страната - до лимит за съответната страна, одобрен от МКО и банката, обслужваща терминалното устройство, в off-line режим, без въвеждане на ПИН и/или полагане на подпис върху документа за извършената операция;

- над одобрения от МКО и Банката лимит за съответната страна транзакцията се осъществява или по безконтактен начин в on-line режим или контактно (с поставяне/прокарване на картата в/през ПОС терминално устройство), според изискванията валидни в съответната страна, като и при двата варианта плащането се извършва след въвеждане на правилен ПИН код и/или полагане на подпис върху документа за извършената операция.

17. Титулярът заплаща такси и комисиони за издаване и обслужване на картата, съгласно Тарифата на Банката.

18. Разплащането между Банката, като издател на картата и институцията, обслужваща съответното терминално устройство, по повод изпълнена платежна операция с карта, се обработва чрез национален сетълмент през БНБ за транзакции в страната или чрез международен сетълмент чрез съответната международна картова организация (MasterCard Inc. за транзакции с карти носещи брандовете Maestro и MasterCard или на Visa Europe за транзакции с карти с брандовете на Visa) за транзакции в чужбина.

При платежни операции, изпълнени през сетълмент на БНБ, Банката използва за разплащане националната валута като превалутирането към сметки в евро и щатски долари на Титуляра се извършва по обменен курс „стандартен-купува“ на Банката, публикуван на сайта на СИБАНК за деня на осчетоводяване на платежната операция по сметката на Титуляра. Превалутиране към сметка в BGN не се извършва.

При платежни операции, изпълнени през сетълмент на международните картови организации, Банката получава сумата на операцията в евро по курс, определен от съответната картова организация. Превалутиране към сметката на Титуляра се извършва за сметки в BGN – от евро към лева по курс „стандартен-продава“ на Банката, публикуван на сайта на СИБАНК за деня на осчетоводяване, за сметки в щатски долари – от евро в лева по курс „стандартен-продава“ и от лева в щатски долари по курс „стандартен-купува“ за съответните валути, публикуван на сайта на СИБАНК. При платежни операции, извършени във валута, идентична с валутата на сметката на Титуляра, превалутиране не се извършва.

19. Всички платежни операции са ограничени от индивидуални лимити за една транзакция, общо за 24 часа и общо за 7 дни, както и от максимален брой операции за използване на картата за 24 часа и за 7 дни. Лимитите са описани в Тарифата на СИБАНК и нейните приложения (**Тарифата**), освен ако между страните не е договорено друго.

20. Всички операции, свързани с използване на карти автоматично се регистрират в хронологичен ред, съгласно операционните правила на съответната платежна система, чрез определени процедури и технически средства, които позволяват сигурно съхраняване и точно възпроизвеждане на информацията и изключват възможност за нейното последващо изменение.

21. Картата се издава заедно с четирицифрен Персонален Идентификационен Номер /ПИН/, който е уникален и известен само на Картодържателя.

22. Платежната карта и писмо с ПИН се издават в срок до 5 /пет/ работни дни за клоновете и офисите в гр. София и до 7 /седем/ работни дни за офисите в страната, считан от първия работен ден след датата на депозиране на Искането за издаване на карта в офис на Банката или след датата на подадена заявка чрез Сибанк Онлайн.

23. По желание на клиента, карти Visa Electron, Debit MasterCard PayPass, MasterCard PayPass, и Visa Classic payWave със собствен авоар и/или овърдрафт могат да бъдат експресно издадени, в срок от 3 /три/ работни дни за офисите в гр. София и в срок от 4 /четири/ работни дни за офисите в страната. За експресно издаване Титулярът заплаща допълнителна такса, съгласно Тарифата.

24. ПИН на Картодържателя е строго личен, четирицифрен код, който се въвежда посредством клавиатурата на банкомата или електронния ПОС терминал, снабден със специално устройство за въвеждане на ПИН и служи за доказване самоличността на Картодържателя при транзакции, базирани на ПИН.

25. С получаването на картата и ПИН, Картодържателят носи пълна отговорност за опазването им.

26. При получаване на плика с ПИН и картата, Картодържателят проверява дали номера, отпечатан на лицевата страна на картата, съответства на номера, посочен в плика с ПИН. При съответствие, Картодържателят се разписва на обратната страна на картата върху полето за подпис в присъствието на служител на Банката и потвърждава получаването на картата и ПИН с подписа си на определеното за целта място върху Искането. При несъответствие СИБАНК издава нов ПИН за своя сметка в срок от 3 /три/ работни дни за офисите в гр. София и в срок от 4 /четири/ работни дни за офисите в страната.

27. Картата и пликът с ПИН се съхраняват в офис на Банката в срок от 3 /три/ месеца от датата на издаването им. Ако в този период не бъдат получени от Картодържателя/Титуляра, същите могат да бъдат унищожени.

28. Преди изтичане срока на валидност на картата, Банката я преиздава автоматично или след депозиране на писмено Искане за преиздаване на карта в офис на Банката. Искането следва да е депозирано не по-късно от 10 /десет/ дни преди изтичане срока на валидност. Банката може да откаже преиздаване на картата без да се мотивира за това.

29. Преди изтичане срока на валидност на картата и при одобрено Искане за преиздаване, Картодържателят може да получи новата си карта, като върне старата, която се унищожава. При невърнатата карта Титулярът дължи такса, съгласно Тарифата.

30. Картодържателят може да извършва операции с картата най-късно 4 /четири/ работни часа от получаването на ПИН и карта.

31. Картите имат специален трицифрен номер, наречен CVC2 за MasterCard/Maestro и CVV за Visa - последните три цифри, отпечатани върху или до ивицата за подпис на гърба на картата. Този код се използва за доказване самоличността на Картодържателя при транзакции без присъствие на картата. Кодът е уникален за всяка карта. Картодържателят е длъжен да пази в тайна своя CVC2/CVV код и номера на своята карта.

32. Картодържателят може да извършва транзакции с картата до размера на разполагаемата наличност, определена по следния начин:

- за карти, базирани на действителното салдо и/или предоставен овърдрафт, разполагаемото салдо се определя като сума от собствените средства по сметката, увеличени с разрешения неусвоен размер на овърдрафта и намален с блокираните суми и неснижаемия остатък, определен в Тарифата;

- за карти, базирани на кредитен лимит - разполагаемият лимит е равен на неусвоения кредитен лимит.

33. Платежни операции с карта се допускат след даване на съгласие и идентифициране на самоличността на Картодържателя по един от следните начини:

- при транзакции на АТМ – чрез въвеждане на ПИН;

- при транзакции на ПОС – чрез подпис върху разписката от ПОС и/или въвеждане на ПИН;
- при плащания без физическо наличие на картата – за поръчки по поща/телефон – чрез въвеждане на CVC2/CVV код;
- при плащания без физическо наличие на картата за плащане на стоки и услуги при интернет търговци:

- за търговци, които не поддържат 3D Secure протокол, познат под търговската марка "Verified by Visa" или "MasterCard Secure Code" - номерът на картата, датата на валидност, трицифрен код, отпечатан на гърба на картата (Card Verification Value (CVV) или Card Verification Code (CVC));

- за търговци, поддържащи 3D Secure протокол, познат под търговската марка "Verified by Visa" или "MasterCard Secure Code" - номерът на картата, датата на валидност, трицифрен код, отпечатан на гърба на картата (Card Verification Value (CVV) или Card Verification Code (CVC)) и 3-D секретен код, въведен при ползване на услугата „Сигурни плащания в Интернет“. Регистрирането и ползването на услугата е описано в Условия за използване на услуга „Сигурни плащания в Интернет“ с платежна карта на СИБАНК ЕАД, неразделна част от настоящите Общи условия.

- при ползване на платформата **mobb** на Оператора БОБС - чрез код за плащане (КЗП) генериран от платформата mobb. КЗП е еднократен уникален цифров код с определена времева валидност. Генерирането и ползването на КЗП са в съответствие с Общите условия за ползване на услугата **mobb** ([www.mobb.bg](http://www.mobb.bg)).

- при плащания с карти PayPass и/или payWave до позволения от издателя лимит - без въвеждане на ПИН и/или полагаането на подпис върху документа за извършената операция.

- при използване на услугата Cash M:
  - идентификация на банкова карта и въвеждане на ПИН;
  - въвеждане на произволно избран четири цифрен код на превода;

- въвеждане на мобилен телефонен номер на български оператор на получателя на плащането;

- въвеждане на мобилен телефонен номер на български оператор на наредителя.

**34.** При извършване на транзакции с картата, Картодържателят може да бъде поканен да се легитимира посредством документ за самоличност.

**35.** Ако Картодържател въведе три пъти последователно грешен ПИН, използването на картата за транзакции, базирани на ПИН, се блокира автоматично. При опит за последващо ползване на АТМ, картата може да бъде задържана от устройството.

**36.** При **забравен ПИН**, при наличие на писмено искане от страна на Титуляра, подадено в офис на Банката или чрез заявка, подадена през СИБАНК ОНЛАЙН от Титуляра, Банката издава:

- за карти Maestro – нова дебитна карта с ПИН Visa Electron или Debit MasterCard по желание на клиента;
- нов ПИН за карти Visa и MasterCard в посочения в т. 22 срок, за което Титулярът заплаща такса, съгласно Тарифата. Получаването на ПИН се извършва в посочен от Титуляра офис на Банката.

**37.** Преводът посредством услугата Cash M се блокира:

- автоматично в случай, че Получателят на превода въведе три пъти последователно грешен мобилен телефонен номер, четири цифрени код или шест цифрени код, както и при изтичане на седемдневния срок на валидност на превода;

- по нареждане на Банката на Наредителя.

### III. ОТКРИВАНЕ И ВОДЕНЕ НА РС

**38.** За осъществяване на операции с карти базирани на собствен авоар и/или овърдрафт, Банката открива на Титуляра платежна сметка за основни операции (единствено за карти със собствен авоар) или разплащателна сметка (РС), които могат да се използват за разплащания съгласно Общите условия на СИБАНК ЕАД за предоставяне на платежни услуги на физически лица.

**39.** За осъществяване на операции с револвиращи кредитни карти MasterCard и Visa Банката открива на Титуляра разплащателна сметка (РС), която може да се използва за всякакъв вид разплащания, съгласно Общите условия на СИБАНК ЕАД за предоставяне на платежни услуги на физически лица и сметка, обслужваща предоставения револвиращ кредит, съгласно „Договор за предоставяне на кредитен лимит по револвираща кредитна карта“.

**40.** При депозиране на Искане за издаване на карта, Титулярът е длъжен да внесе определената от Банката минимална сума, която включва минимален неснижаем остатък и други такси, съгласно Тарифата.

**41.** Банката изготвя извлечение за операциите по разплащателната сметка и ги предоставя на Титуляра по начин и за период, уговорен в Рамковия договор.

**42.** Разплащателна сметка се захранва по следните начини:

- чрез вноски в брой на каса в Банката;
- чрез вътрешнобанкови преводи;
- чрез преводи от други банки /в страната и чужбина/.

**43.** Средствата по разплащателната сметка се олихвяват с лихвен процент, съгласно Тарифата.

**44.** Разплащателна сметка може да се закрие в случай на прекратяване на договорните отношения, но не по-рано от 30 (тридесет) дни от възникване на основание за това. За този период средствата по сметката се блокират за посрещане на "чакащи", т.е. извършени или бъдещи плащания. След изтичане на посочения период и след удържане от РС на всички дължими от Титуляра такси, комисиони и други разноси, остатъкът по сметката:

- се олихвява и изплаща на каса;
- се превежда по друга, посочена от Титуляра сметка.

### IV. ИЗДАВАНЕ НА ДОПЪЛНИТЕЛНИ КАРТИ

**45.** Банката издава допълнителни карти по искане на Титуляра по разплащателната сметка или по платежна сметка за основни операции, депозирано в офис на Банката или чрез заявка, подадена през СИБАНК ОНЛАЙН. Искането е по образец на Банката и в него Титулярът посочва данни за Картодържателя, като може да определи индивидуални лимити за ползване на допълнителната карта. Допълнителните карти, издавани по реда на тази точка следва да бъдат от същия вид, както основната карта. Не се издават допълнителни карти към ко-брандираните банкови платежни карти.

С допълнителната карта могат да се извършват всички платежни операции, посочени в т.12. Лимитите на допълнителните карти могат да бъдат променяни единствено от Титуляра на РС по искане депозирано в офис на Банката. Титулярът на РС се задължава да запознае Картодържателите с допълнителни карти с правилата за ползване на банкова карта.

- Картодържателят на допълнителна карта има право:
  - да блокира картата при загуба или кражба;
  - да блокира картата временно, без да посочи причина за това;
  - да дезактивира картата.

**46.** Издаването и ползването на допълнителни карти е изцяло на собствен риск и отговорност на Титуляра.

**47.** За всички вреди, нанесени на Банката или на трети лица, по допълнително издадени от СИБАНК ЕАД банкови карти, отговорност носи и Титуляра.

**48.** Всички такси, комисиони и други разходи, възникнали във връзка с използването на картите, се заплащат от Титуляра.

### V. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ТИТУЛЯРА/КАРТОДЪРЖАТЕЛЯ

**49.** Картодържателят има право да тегли пари от АТМ и ПОС терминал, да извършва преводи към друго лице посредством АТМ и мобилен телефон или да извършва плащане на стоки и услуги до размера на разполагаемата наличност, състоянието на картата и лимитите за транзакция.

50. Титулярът/Картодържателят на револвираща кредитна карта с гратисен период, издадена след 09.05.2016 г., има право да получава по сметката суми, представляващи отстъпка при покупка/плащане в определени обекти на територията на страната и в чужбина, при условия посочени в Тарифата и нейните приложения.

51. Титулярът/Картодържателят се задължава да промени предоставения му от Банката ПИН със стойност, известна само на него, посредством АТМ терминално устройство, обслужвано от Банката или от други български банки със системен оператор БОРИКА-БАНКСЕРВИЗ АД.

52. Титулярът/Картодържателят е длъжен да пази своя ПИН в тайна и да не го съхранява заедно с картата, да не го записва върху нея, както и да предприема всички необходими мерки срещу узаването му от трети лица, включително при въвеждане на ПИН на клавиатура на АТМ или ПОС.

53. Титулярът/Картодържателят се задължава да използва картата само лично.

54. Титулярът/Картодържателят се задължава да използва картата с грижата на добър стопанин, да я съхранява грижливо, да я пази от механични повреди, магнитни и електромагнитни въздействия.

55. Титулярът/Картодържателят има право на издаване на общо до 10 /десет/ броя карти от всички видове, издавани в Банката, но не повече от 2 /две/ от всеки вид.

56. Титулярът/Картодържателят се задължава незабавно да уведомява Банката след узаването за:

- унищожаване, загуба, кражба, присвояване или неразрешена употреба на банковата карта, както и за узаване на ПИН от трето лице;
- извършването на операция с банковата карта, която не е одобрена от Титуляра/Картодържателя;
- установена от него грешка или нередовност при воденето на сметката от Банката.

57. За изброените в предходния член обстоятелства Картодържателят може да уведоми Банката на следните тел. **02/ 981 05 29** и **0700 1 4554** Център за обслужване на клиенти на СИБАНК ЕАД. Уведомление за унищожаване, изгубване, кражба, отнемане, подправяне или ползване по друг неправилен начин на банковата карта, както и за узаване на ПИН от трето лице, може да се извърши и чрез системния оператор БОРИКА-БАНКСЕРВИЗ АД по всяко време на тел. **02/ 9702 600** и е валидно само ако Картодържателят съобщи номера на картата си и ЕГН.

58. Уведомлението по предходния член се извършва по телефон или в писмена форма в офисите на Банката. Ако уведомлението се извършва по телефон, Картодържателят е длъжен в срок от 3 /три/ работни дни да предостави в Банката потвърждение в писмена форма, като попълни на гише в Банката Искане за блокиране на картата с описание на причините за това. Титулярът може да блокира картата чрез заявка през СИБАНК ОНЛАЙН.

59. Титулярът има право да поиска писмено или чрез заявка, през СИБАНК ОНЛАЙН, издаването на нова карта в срока по т.22 и в следните случаи:

- унищожаване или повреждане на картата;
- загуба, кражба или отнемане по друг начин на картата;

Преди получаване на новата карта, Картодържателят връща старата (когато това е възможно), която се унищожава в негово присъствие. Услугата се заплаща от Титуляра, съгласно Тарифата.

60. Титулярът/Картодържателят е длъжен да върне на Издателя-СИБАНК ЕАД картата си в едномесечен срок от датата на изтичане на срока на валидност, съответно от датата на предсрочното прекратяване на договора. В случаите на неизпълнение или просрочие, Банката има право да удържи такса, съгласно Тарифата.

61. Титулярът предоставя съгласие СИБАНК ЕАД да съобщава на системния оператор БОРИКА-БАНКСЕРВИЗ АД, MasterCard Inc. и

Visa Europe информация за параметрите на картата му, размера на покритието и лимитите по нея.

62. Титулярът/Картодържателят има право да оспори данните за извършените операции от извлечението по сметка, като попълни Формуляр за рекламация (по образец) и го депозира в офис на Банката в срок до 30 /тридесет/ дни от датата на изготвяне на извлечението, в което попада оспорваната операция, извършена с банкова карта. В случай, че данните в извлечението не бъдат оспорени в посочения срок се счита, че те са одобрени от Картодържателя. Неполучаването на извлечение не е основание за удължаване на срока.

63. При получаване на Формуляр за рекламация от страна на картодържател, Банката предприема процедура по установяване на автентичността на операцията/операциите и правомерното използване на банковата карта, включително нейните персонализирани защитни характеристики. Възраженията по т. 62 се разглеждат по ред и срокове, определени от международните картови организации MasterCard Inc. и Visa Europe.

64. В случай, че Картодържателят твърди, че не е разрешавал определена платежна операция, Банката възстановява в рамките на 21 /двадесет и един/ дни оспорената сума.

65. В случай, че при приключване на процедурата по установяване на автентичността на операцията се установи, че оспорването е неоснователно:

- Титулярът заплаща всички разходи по оспорването;
- Титулярът заплаща такса за неоснователна рекламация, съгласно Тарифата;
- Възстановената по т.64 сума се дебитира от сметката/кредитния лимит на Титуляра/Картодържателя. Ако средствата към момента на дебитиране са недостатъчни, Банката има право да формира дълг под формата на неразрешен овърдрафт, олихвяван с лихвен процент, съгласно Тарифата.

66. Разпоредбата на т. 64 не се прилага и Титулярът понася загубите, свързани с всички неразрешени платежни операции, произтичащи от ползването на изгубена, открадната или незаконно присвоена карта, когато Картодържателят не е успял да запази персонализираните защитни характеристики на картата, но не повече от 300 лв.

67. Титулярът понася всички загуби, свързани с неразрешени платежни операции, ако ги е причинил чрез измама или с неизпълнението на едно или повече от задълженията си умишлено или поради груба небрежност. В тези случаи Титулярът понася вредите, независимо от размера им.

68. Титулярът не понася никакви имуществени вреди, произтичащи от използването на изгубена, открадната или незаконно присвоена банкова карта за on-line одобрени транзакции, извършени 4 /четири/ часа след уведомяването по реда на т.56, с изключение на случаите, когато Картодържателят е действал чрез измама.

69. Ако Титулярът/Картодържателят допусне сумата на ползваните посредством картата средства да надвиши разполагаемата наличност, Банката разкрива служебно на Титуляра заемна сметка, която се третира като ползван неразрешен овърдрафт и се олихвява с лихвен процент за съответната валута, съгласно Тарифата. От този момент задълженията на Титуляра стават незабавно изискуеми и Банката може да блокира служебно картата, като по своя преценка в конкретен случай може да я обяви в електронна стоп-листа. Титулярът се задължава да покрие всички разходи на Банката, свързани с блокирането на картата.

70. В случаите на т.69 Титулярът предоставя изрично съгласие за служебно събиране на задълженията му към Банката, въз основа на което Банката може да събира изискуеми суми, като задължава служебно неговите банкови сметки (разплащателни, депозитни и др.) в национална и чуждестранна валута в СИБАНК, включително, когато е необходимо – чрез откупуването и конвертирането ѝ по курса на Банката в деня на операцията, с право да разваля преди падежа им срочни депозити на Титуляра, с произтичащите от това

негативни последици по отношение на прилаганата по депозита лихва, уговорена в договора за депозит. След погасяване на изискуемите суми, остатъкът от средствата по депозита се олихвява с действащата към момента лихва по разплащателна сметка. Титулярът предоставя на Банката правото да определи поредността на погасяване на задълженията му към нея /включително при служебното им събиране/, в случай че те произтичат от две или повече кредитни правоотношения между него и Банката и наличните средства по сметките му не са достатъчни за погасяването им в пълен размер.

71. Титулярът/Картодържателят е длъжен да уведомява Банката незабавно за настъпването на промени в декларираните данни. В противен случай, всички уведомления, покани и съобщения, изпратени от Банката на известния адрес, се считат за връчени.

72. Титулярът заплаща всички дължими такси, за обслужване и ползване на картата, съгласно Тарифата, които Банката събира служебно от РС.

## VI. ПРАВА И ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА БАНКАТА

73. Банката се задължава да извършва операциите по РС на Титуляра до размера на разполагаемата наличност по нея при спазване на изискванията за поддържане на определения минимален неснижаем остатък и определените лимити по картите, обслужвани от тази сметка. В случай, че Титуляр/Картодържател допусне разрешаване на операции, надвишаващи разполагаемата наличност/кредитния лимит, включително за off-line транзакции, за надвишения размер Банката има право да формира дълг под формата на неразрешен овърдрафт, олихвяван с лихвен процент, съгласно Тарифата.

При съмнения от страна на Банката за неоторизирано използване на картата Банката има право да блокира превод, извършван посредством услугата Cash M.

74. Банката се задължава да извършва плащанията по хронологичния ред, по който са постъпили заявките за транзакции.

75. Банката събира служебно от РС или кредитния лимит дължимите, съгласно Тарифата, от Титуляра такси и комисиони. При недостиг на средства/кредитен лимит, Банката има право да формира дълг под формата на неразрешен овърдрафт, олихвяван с лихвен процент, съгласно Тарифата.

76. Банката има право да променя едностранно размера на таксите и комисионите и лихвените проценти, прилагани при транзакции с картата, за което уведомява Титуляра/Картодържателя на Интернет страницата на СИБАНК [www.cibank.bg](http://www.cibank.bg) и/или като поставя информация на видни места в банковите си салони, най-малко два месеца преди промените да влязат в сила.

77. Банката има право да променя лимитите и параметрите, свързани с използването на банковата карта.

78. Банката се задължава да олихвява средствата по РС с лихвен процент, определен в Тарифата.

79. Банката е длъжна да опазва банковата тайна относно авоарите на Титуляра на сметката. Банката има право да предоставя сведения за наличностите по РС само с изричното писмено съгласие на Титуляра или по предвидения в закона ред.

80. Банката съобщава на системния оператор БОРИКА-БАНКСЕРВИЗ АД и MasterCard Inc. и Visa Europe информация за състоянието на РС на Титуляра, както и за параметрите и лимитите по картите, обслужвани от сметката.

81. Банката се задължава да осигури възможност на Картодържателя да извърши уведомление за загуба, кражба, отнемане по друг начин, подправяне или използване по неправомерен начин на Картата по начина, посочен в т.56 и т.57.

82. В случая по предходната точка, Банката се задължава да блокира on-line операциите с Картата в срок до 4 часа след получаване на потвърдението от Картодържателя по т.56, 57 да уведоми системния оператор БОРИКА-БАНКСЕРВИЗ АД за отказ от одобрение на плащанията с картата.

83. Банката има право да се удовлетвори служебно, без съдебна намеса, от всички сметки на Титуляра в Банката за покриване на задълженията му по издадени банкови карти.

## VII. АКТИВИРАНЕ, БЛОКИРАНЕ, ДЕБЛОКИРАНЕ, ДЕАКТИВИРАНЕ

84. **Активиране** - на платежната карта е въвеждането ѝ в режим on-line за извършване на транзакции с нея.

85. **Блокиране** – временна забрана за ползване на картата в режим on-line. Основание за блокиране на картата от Банката може да бъде:

- загуба, кражба, отнемане по друг начин, подправяне или използване по друг неправомерен начин на картата - Картодържателят подава съобщение по телефон, факс, последвано от писмено искане, подадено лично в Банката - потвърждение за блокиране на картата;

- налагане на запор по РС - Банката може да извърши блокиране на картите, обслужвани от тази сметка;

- задържана карта от ATM;

- нареждане на Картодържателя/Титуляра/ чрез подадено съобщение по телефон, последвано от писмено искане, подадено лично в Банката – потвърждение за блокиране на картата;

- желание на Титуляра на РС – за всички/някои обслужвани от сметката карти, при наличие на писмено искане за това или чрез заявка подадена през Сибанк онлайн;

- неправилна употреба на картата - три погрешни опита за въвеждане на ПИН или забравена в банкомата карта и др.;

- нарушаване на настоящите Общи условия от страна на картодържател/титуляр;

- съмнения, свързани със сигурността на картата;

- съмнение за неразрешена употреба на картата;

- употреба на картата с цел измама;

- значително нараснал риск Титулярът/Картодържателят да не е в състояние да изпълни задължението си за плащане – при карти с предоставен кредитен лимит/овърдрафт.

86. Банката информира Титуляра/Картодържателя за блокирането на картата и за причините, наложили блокирането, освен ако даването на такава информация не е позволено поради съображения за сигурност или с оглед спазването на нормативни изисквания, препятстващи информирането на Картодържателя.

87. За ефективно блокиране на картата за off-line транзакции е необходимо включването ѝ в международни електронни стоп-листи. Това се извършва посредством MasterCard Inc. или Visa Europe до 10 /десет/ работни дни след получаване на писмено искане от Титуляра за включване в международния стоп-лист, за което Титуляра дължи такси, съгласно Тарифата.

88. Картата остава блокирана до изтичане на срока ѝ на валидност, освен ако не отпадне основанието за това.

89. За блокиране на картата, Титулярът на РС дължи такса, съгласно Тарифата.

90. **Деблокиране /нормализация/** на платежна карта – разрешаване на извършване на операции с картата, след отпадане на причината за блокиране.

91. Банката деблокира /нормализира/ картата до 4 /четири/ работни часа от получаване на писмено Искане от Титуляра на РС за деблокиране в офисите на СИБАНК или чрез заявка, подадена през Сибанк онлайн. Деблокиране /нормализиране/ на карта през Сибанк Онлайн може да бъде извършено само на карта, която е блокирана от клиента чрез Сибанк Онлайн. Блокираните по друг начин карти, могат да бъдат деблокирани /нормализирани/ само чрез писмено Искане от Титуляра на РС подадено в офис на Банката.

92. За всяко деблокиране /нормализация/ на картата, Титулярът на РС дължи такса, съгласно Тарифата.

93. **Деактивиране** на платежната карта е окончателна забрана за извършване на операции с картата. Основание за деактивиране е:

- изтичане на срока на валидност на картата;
- прекратяване на договорните отношения между страните;
- загуба, кражба, механична повреда или унищожаване на картата, вследствие депозирано в Банката писмено искане;
- по преценка на Банката.

## VIII. ОТГОВОРНОСТИ

**94.** Титулярът е отговорен за всички задължения, произтичащи от ползването на картата. Банката не следи за законосъобразността на сделките, освен ако в нормативен акт не е предвидено друго. При неизпълнение на задълженията си към Банката във връзка с ползването на картата, Титулярът не може да прави възражения, основани на отношенията му с трети лица.

**95.** Титулярът/Картодържателят се съгласява, че Банката ще счита за разрешено от него всяко безконтактно плащане, извършено в off-line режим и ще го изпълнява като задължава сметката на картата със сумата на плащането.

**96.** Ако картата е употребена неправомерно от различно от Картодържателя лице и тази неправомерна употреба не е била причинена от негово действие или бездействие, то отговорността за вредата се понася съгласно действащото в страната законодателство.

**97.** Титулярът/Картодържателят няма право да изисква от Банката възстановяване на оспорени от него транзакции с картата, ако не е спазил своите задължения или ако изплащането на средствата е станало поради умисъл или груба небрежност на Картодържателя.

**98.** Банката не носи отговорност за отказа от одобрение на плащанията с картата, ако уведомлението за унищожаване, изгубване, кражба, подправяне или използване по друг неправомерен начин на картата е невярно.

**99.** Банката не носи отговорност при отказ да се извърши операцията с картата поради липса на разполагаема наличност по картата на Картодържателя.

**100.** Банката не отговаря при неоснователен отказ на трети лица да приемат плащания с картата или ако иницираното плащане не може да бъде извършено с картата по технически, комуникационни или други причини, извън контрола на Банката.

**101.** Банката не носи отговорност за неосвободена сума от търговец, приемащ плащания с карти иницирани и одобрени от Картодържателя и резервирани за бъдещи плащания.

## IX. ПРЕКРАТЯВАНЕ

**102.** Договорното правоотношение за издаване и обслужване на Картата се счита прекратено в следните случаи:

- с изтичане на срока на валидност на картата, при липса на автоматично преиздаване и депозирано искане за издаване на нова карта;
- с прекратяване на Рамковия договор;
- едностранно от Титуляра/Картодържателя чрез искане за закриване на карта с едномесечно предизвестие за прекратяване на договора, считано от депозирането му в Банката;
- едностранно от Банката – ако Картодържателят не се яви да получи нова Карта в срок от 3 /три/ месеца след изтичане на срока на валидност на старата карта или при нарушаване на договорни клаузи или настоящите Общи условия от страна на Титуляра/Картодържателя;
- при смърт или поставяне под запрещение на Титуляра/Картодържателя;
- в други случаи, предвидени в закона или вътрешните нормативни актове на Банката.

**103.** Разпореждане със сумите по РС се допуска по условията, посочени в т. 44.

**104.** В случай, че към момента на подаване на искане за закриване на карта от страна на Титуляра/Картодържателя има не приключила процедура по т.62 договорните правоотношения се прекратяват след приключване на процедурата.

**105.** При смърт на Титуляра/Картодържателя, наследниците връщат картата и могат да се разпореждат със средствата по РС след предоставяне на удостоверение за наследници и удостоверение за платен или недължим данък наследство.

## X. РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

**106.** При наличие на правен интерес, Титулярът на РС има право да депозира в Банката молба за разрешаване на възникнал спор при извършване на операции по РС и ползването на картата, извън случаите на оспорване на транзакция пред MasterCard Inc. или Visa Europe.

**107.** Молбата трябва да съдържа трите имена на Титуляра, адрес за кореспонденция, телефон, претенция към Банката, изложение на обстоятелствата, на които се основава молбата, опис на документи, ако се прилагат такива, подпис на Титуляра/Картодържателя.

**108.** Банката е длъжна да уведоми писмено Титуляра/Картодържателя за решението си по всяко постъпило възражение в срок от 14 /четирнадесет/ дни от депозирането му в офис на Банката по начин, договорен между страните при подаване на молбата.

**109.** Ако Банката не се произнесе в срока, както и когато решението не удовлетворява Картодържателя, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от Помирителна комисия за платежни спорове, създадена към Комисията за защита на потребителите.

**110.** За разглеждане на депозирана в Банката молба по спор Картодържателят внася такса, съгласно Тарифата, както и поема разходите за справки и проверки на други банки, издатели на електронни платежни инструменти и участници в картовите разплащания.

## XI. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

**111.** Банката има право едностранно да променя настоящите Общи условия и Тарифата и нейните приложения, за което уведомява Клиента на интернет страницата на СИБАНК [www.cibank.bg](http://www.cibank.bg) и като поставя информация на видни места в банковите си салони, най-малко два месеца преди промените да влязат в сила.

**112.** За неуредените в настоящите Общи условия въпроси ще се прилагат съответно относимите разпоредби на българското законодателство и правилата на MasterCard Inc. и Visa Europe.

*Настоящите Общи условия са приети от Управителния съвет (УС) на СИБАНК с Протокол No. 44 от 12.11.2009 г. Променени с Протокол No. 24 от 23.06.2011 г., в сила от 01.07.2011 г., а за съществуващи клиенти от 01.10.2011 г.; промяната в чл. 99 влиза в сила незабавно; Променени с решение на УС с Протокол No. 9 от 02.03.2012 г., в сила от 12.03.2012 г. за нови клиенти, а за съществуващи клиенти от 12.05.2012 г. Променени с решение на УС с Протокол №1/06.01.2014 г., в сила от 13.01.2014 г.; Променени с решение на УС с Протокол No. 13 от 24.03.2014 г., в сила от 01.04.2014 г., за съществуващи клиенти промяната на чл.100 влиза в сила от 01.06.2014 г. Промени с решение на УС, Протокол №40/23.09.2014г., в сила от 01.10.2014 г.; Променени с решение на УС с Протокол No. 3 от 26.01.2015 г., в сила от 30.01.2015 г. Променени с решение на УС с Протокол No.18 от 18.05.2015 г., в сила от 20.05.2015г. Променени с Протокол № 11/14.03.2016 г., в сила от 01.04.2016 г., Променени с решение на УС с Протокол №15 от 11.04.2016 г., в сила от 13.04.2016 г., за съществуващи клиенти промяната на чл.18 влиза в сила от 13.06.2016 г., Променени с решение на УС по Протокол № 39/19.09.2016 г.; Променени с решение на УС по Протокол № 2/09.01.2017 г., в сила от 16.01.2017 г.*