

# ОБЩИ УСЛОВИЯ

## ING Bulgaria

Настоящите Общи условия регулират цялостно деловите отношения между Клиента и ИНГ Банк Н.В., с регистриран адрес на управление „Бейлмерплейн“ 888 [Bijlmerplein 888], 1102 MG, югоизточен Амстердам, Холандия, регистрирана под номер 33031431 в Търговския регистър при Камарата на търговията и промишлеността в Амстердам и лицензирана и регулирана в Холандия от Холандска Национална Банка Н.В. [De Nederlandsche Bank N.V.], „Вайшенде“ 1 [Westeinde 1], 1017 ZN, Амстердам, номер 12000059, и Органа за финансовите пазари [Autoriteit Financiële Markten], „Вейзелграхт“ 50 [Vijzelgracht 50], 1017 HS, Амстердам, Холандия, извършваща дейност чрез ИНГ Банк Н.В. – клон София, с регистриран адрес бул. „България“ № 49Б, София – 1404, България, регистрирана в Търговския регистър при Агенцията по вписванията с ЕИК 831553811 и регулирана в България от Българската народна банка, площад „Княз Александър I“ № 1, София – 1000, България, и наричана по-долу за краткост „Банката“.

### ОСНОВНИ ПРАВИЛА, КОИТО УРЕЖДАТ ОТНОШЕНИЯТА МЕЖДУ БАНКАТА И КЛИЕНТА

#### 1. ПРИЛОЖНО ПОЛЕ, ДОПЪЛНЕНИЕ И ИЗМЕНЕНИЕ НА ОБЩИТЕ УСЛОВИЯ И СПЕЦИАЛНИТЕ УСЛОВИЯ

##### 1.1. Приложно поле

Общите условия регулират цялостно деловите отношения между Банката и Клиента и се прилагат към всички видове договори, включително аксесорните, сключвани между Банката и Клиента, както и към всички правоотношения между Банката и Клиента, включително и тези, които първоначално са възникнали между други лица.

##### 1.2. Специални условия

Към отделни отношения между Банката и Клиента, като например, но не само: предоставянето на инвестиционни услуги и дейности от Банката на Клиента съгласно чл.5, ал.2 от Закона за пазарите на финансови инструменти /ЗПФИ/, включително допълнителни услуги по чл.5, ал.3 на същия закон или платежни услуги съгласно Закона за платежните услуги и платежните системи; се прилагат освен тези Общи условия, и Специални условия (които ще се счита, че включват Продуктовите условия, както и за дадения вид операция или друга банкова услуга, респ. Общите условия, приложими към договорите с клиентите за предоставяните от Банката инвестиционни услуги и дейности по ЗПФИ, при условие, че те са представени на Клиента и той ги е приел. Настоящите Общи условия се прилагат в отношенията между Банката и Клиента, доколкото не противоречат с , и/или не е предвидено друго в Специалните условия за даден вид банкова операция или услуга, респ. в Общите условия, приложими към договорите с клиентите за

предоставяните от Банката инвестиционни услуги и дейности по ЗПФИ, които имат предимство.

##### 1.3. Тарифи

Размерът на лихвите и възнагражденията, които Клиентът дължи на Банката, се определя съгласно Стандартни условия за корпоративни клиенти (или Тарифа) по чл. 14.1-14.3 от тези Общи условия (“приложимите Тарифи”).

##### 1.4. Договор

При сключването на всеки договор между Банката и Клиента, страните могат да уговорят в него условия, различни от тези Общи условия, от Специалните условия за даден вид банкова операция или услуга, респ. в Общите условия, приложими към договорите с клиентите за предоставяните от Банката инвестиционни услуги и дейности по ЗПФИ. В такъв случай тези различни условия, предвидени в съответния договор, важат само за този договор и се прилагат с предимство пред настоящите Общи условия, пред Специалните условия за дадения вид банкова операция или услуга, респ. пред Общите условия, приложими към договорите с клиентите за предоставяните от Банката инвестиционни услуги и дейности по ЗПФИ.

##### 1.5. Изменения и допълнения

За всички промени на тези Общи условия или на Специалните условия, където е приложимо или на Общите условия, приложими към договорите с клиентите за предоставяните от Банката инвестиционни услуги и дейности по ЗПФИ Банката уведомява Клиента писмено или чрез публикация в интернет страницата на Банката на адрес [www.ingcb.bg](http://www.ingcb.bg). Освен ако не е уговорено друго в приложимите Специални условия, ако Клиентът не направи писмено възражение до Банката в срок от 15 дни от получаването на уведомлението, счита се, че е приел направените промени.

#### 2. ОПАЗВАНЕ НА БАНКОВА И ТЪРГОВСКА ТАЙНА НА КЛИЕНТА. РАЗКРИВАНЕ НА БАНКОВАТА И ТЪРГОВСКА ТАЙНА. СЪГЛАСИЕ ЗА ОБРАБОТВАНЕ И ПРЕДОСТАВЯНЕ НА БАНКОВИ, ТЪРГОВСКИ И ЛИЧНИ ДАННИ.

##### 2.1. Банкова тайна

Банката се задължава да пази тайна относно факти и обстоятелства, засягащи авоарите и операциите по сметките и влоговете на Клиента (банкова тайна).

##### 2.2. Разкриване на банковата тайна

Банката може да разкрие на трети лица информация, засягаща авоарите и операциите по сметките и влоговете на Клиента, само ако това е предвидено в нормативен акт (в т.ч. акт на централната банка), по решение на съд или със съгласието на Клиента.

Клиентът дава съгласието си Банката да обработва и предоставя всички данни относно Клиента на Централата на Банката и другите нейни клонове и свързани лица.

### **2.3. Търговска тайна**

При осъществяване на инвестиционните услуги и дейности, предоставяни от Банката на Клиента, Банката е длъжна да пази търговската тайна на Клиента и търговския му престиж.

Членовете на управителните и контролните органи на Банката и лицата, работещи по договор за нея, не могат да разгласяват, освен ако не са оправомощени за това, и да ползват за облагодетелстване на себе си или на други лица факти и обстоятелства, засягащи наличностите и операциите по сметките за финансови инструменти и за пари на Клиента, както и всички други факти и обстоятелства, представляващи търговска тайна, които са узнали при изпълнение на служебните и професионалните си задължения. Банката изисква от всички лица по предходното изречение при встъпване в длъжност или започване на дейност за Банката подписване на декларация за спазване на тайната на Клиента по тази точка, включително и за случаите, когато тези лица не са на служба или дейността им е преустановена.

### **2.4. Разкриване на търговска тайна**

Освен на Комисията за финансов надзор, на заместник-председателя на комисията, ръководещ управление „Надзор на инвестиционната дейност“ и на оправомощени длъжностни лица от администрацията на Комисията за финансов надзор, както и на регулирания пазар, на който е член - за целите на контролната им дейност и в рамките на заповедта за проверка, Банката може да дава сведения по чл. 2.3 само със съгласието на Клиента, или по решение на съда, издадено при условията и по реда на чл.35, ал. 6 и 7 от ЗПФИ.

Освен в случаите по предходното изречение, по писмено искане на директора на Националната следствена служба, на Национална служба "Сигурност" или на Национална служба "Полиция" Банката предоставя информация за наличностите и движението по сметките на Клиента, когато той е дружество с над 50 на сто държавно и/или общинско участие.

При наличие на данни за организирана престъпна дейност или за изпиране на пари главният прокурор или оправомощен от него заместник може да поиска от Банката да предостави сведения за Клиента по чл. 2.3.

### **2.5. Съгласие за обработване и предоставяне на банкови, търговски и лични данни**

Клиентът дава съгласието си Банката да обработва и предоставя всякакви банкови, търговски и лични данни относно Клиента или неговите законови представители, пълномощници или кое да е друго физическо лице (свързано с услуга предоставена на Клиента от Банката) на Централата на Банката, другите нейни клонове, дъщерни дружества, търговски представителства, свързани лица и агенти, а също по тяхна преценка и на трети лица, независимо къде се

намират, за конфиденциално използване (включително, във връзка с предоставените услуги, обработка на данни, за целите на статистическата отчетност и оценка на риска, оперативното управление, стратегическото планиране или вътрешния контрол при Банката). С настоящото Клиента потвърждава, че е получил съгласието на своите законови представители, пълномощници или кое да е друго физическо лице (свързано с услуга предоставена на Клиента от Банката), за целите на обработването и предоставянето на лични данни, когато такова се изисква от приложимия закон. Клиентът потвърждава, че е запознат с правото си да откаже или да оттегли съгласието си за предоставяне на лични данни по всяко време. Клиентът е информиран, че отказът или оттеглянето на съгласието за предоставяне на лични данни, може да доведе до невъзможност от страна на Банката за предоставянето на услуги. Банката, Централата на Банката, другите нейни клонове, дъщерни дружества, търговски представителства, свързани лица, агенти или трети лица могат да предават и разкриват всяка такава информация в съответствие с изискванията на съответния закон, съд, регулационен и правораздавателен орган. Клиентът има право на достъп до отнасящите се за него лични данни, както и да изисква същите, да бъдат коригирани или заличавани съгласно законовите изисквания.

## **3. 3. ИНСТРУКЦИИ ДО БАНКАТА. ОТГОВОРНОСТ НА КЛИЕНТА. ОТГОВОРНОСТ НА БАНКАТА. СЪПРИЧИНЯВАНЕ НА ВРЕДИ**

### **3.1. Инструкции**

Инструкциите и нарежданията, които Клиентът дава на Банката, трябва точно и недвусмислено да посочват вида на исканата операция, както и да съдържат цялата информация, необходима за изпълняването ѝ. Всички инструкции, дадени от Клиента до Банката, за да бъдат обвързващи за Банката, трябва да са в оригинал, в писмена форма, надлежно подписани и да са предоставени от Клиента и/или лице/лица, които са оправомощени да представляват Клиента в неговите отношения с Банката, съгласно чл. 12.1-12.3 от тези Общи условия. При противоречие между словесни и цифрови указания (номера, суми и др.) нареждането се изпълнява съгласно словесните указания.

При предоставяне на инвестиционни услуги Банката изпълнява нареждането на Клиента в най-добър интерес на Клиента, което задължение е изпълнено, когато Банката е положила разумни усилия да установи най-добрата за Клиента цена съгласно условията на нареждането, размер на разходите, вероятност за изпълнение, както и всички други обстоятелства, свързани с изпълнението на нареждането. При конкретни инструкции от страна на Клиента Банката изпълнява поръчката, следвайки тези инструкции.

### 3.2. Отговорност на Клиента

Клиентът се задължава да заплаща всички такси, комисионни, лихви, главници, курсови разлики и всякакви други суми дължими на Банката, както и всякакви разходи (в частност, но не само, всички данъци и такси, застрахователни премии, телефонни, пощенски и други разходи по комуникации, съдебни разноски, дължими на трети лица), свързани с операции, осъществени по нареждане или в полза на Клиента или всякакви разходи във връзка със съдебно или извънсъдебно принудително изпълнение срещу имущество на Клиента или имущество на трето лице, представено като обезпечение в полза на Клиента. Клиентът се съгласява, че Банката има неотменимо право по всяко време да събере дължимите съгласно тези Общи условия суми, в т.ч. сумите, които биха могли да станат дължими по гаранция или акредитив издаден от Банката, от коя да е сметка на Клиента при Банката без за целта да е необходимо допълнително уведомяване на Клиента ("Отговорност на Клиента"). В случай че валутата по сметката(те) на Клиента при Банката е различна от валутата на дълга на Клиента, с настоящето Банката се счита за упълномощена да закупи със средства от сметката(те) на Клиента (по курс продава на Банката за валутата на дълга) сума равна на сумата на дълга, като удържи направените разноски.

### 3.3. Отговорност на Банката

В случай, че са причинени вреди в резултат на забавяне, грешка или небрежност при изпълнение на инструкциите, отговорността на Банката е ограничена само и единствено до възстановяване на вредите, произтичащи от неначислена лихва, с изключение на случаите, в които Банката е знаела, или поради груба небрежност не е знаела, че съгласно изричното и конкретно съдържание и предмета на инструкциите вредите биха могли да надвишат вредите от неначислена лихва.

Когато Специални условия за дадени банкови отношения или Общите условия, приложими към договорите с клиентите за предоставяните от Банката инвестиционни услуги и дейности по ЗПФИ или договорите между Банката и Клиентасъдържат други условия, прилагат се тези други условия. В случай, че Клиентът виновен е допринесъл за реализирането на загуба (например, но не само: чрез неизпълнение на задължението за съдействие съгласно чл. 13.1-13.7 от тези Общи условия), степента, до която Банката и Клиентът поемат загубата, се определя съгласно принципите за компенсация на вини.

### 3.4. Нареждания, възложени на трето лице

Ако същността на нареждането, дадено от Клиента, е такава, че Банката обикновено възлага изпълнението на трето лице, Банката може да възложи изпълнението на трето лице (нареждане, възложено на трето лице). В такива случаи отговорността на Банката е ограничена до вредите, причинени от лошия избор и инструктиране на третото лице. Разноските за използване на трети лица са за сметка на Клиента. Ако

третото лице е посочено от Клиента, Банката не отговаря за вредите от избора му.

Банката не може да прехвърля изпълнение на инвестиционни и допълнителни услуги за сметка на Клиента към друг посредник, както и изпълнението на важни оперативни функции на трето лице, ако по този начин ще се осуети осъществяването на ефективен вътрешен контрол или възможността на Комисията за финансов надзор да реализира надзорните си функции. Банката може да прехвърля важни оперативни функции и изпълнението на инвестиционни услуги за сметка на Клиента към друг посредник само в случаите, които се определят с наредба съгласно чл.32, ал.7 ЗПФИ.

### 3.5. Форсмажор

Банката не носи отговорност за загуби, причинени от форсмажорни обстоятелства, бунт, гражданска война, тероризъм, война или природни бедствия или за загуби, дължащи се на събития, които са извън контрола на Банката, включително (но не само): стачка, локаут, събитие по чл. 9.1-9.4 от тези Общи условия, административни актове на местни и чуждестранни органи, включително, но не само на Българската народна банка, Комисията за финансов надзор или друга съответна надзорна институция.

## 4. МЕСТОИЗПЪЛНЕНИЕ

Местоизпълнението на всички задължения на Банката, доколкото друго не следва от Специалните условия или от Общите условия, приложими към договорите с клиентите за предоставяните от Банката инвестиционни услуги и дейности по ЗПФИ или от договора с Клиента, е в офиса на Банката.

## 5. ПРАВО НА РАЗПОРЕЖДАНЕ ПРИ СМЪРТ НА КЛИЕНТА

При смърт на Клиента - физическо лице, Банката, за да изясни правото на разпореждане, изисква удостоверение за наследници, документ за назначаване на изпълнител на завещание и удостоверение за платени данъци. Всички документи на чужд език се представят преведени на български език и легализирани. Банката може да приеме едно лице за оправомощено, ако то се легитимира пред нея с посочените по-горе документи и да му позволи разпореждане със средствата, като извърши плащане или предаване на това лице. С тези си действия Банката се освобождава от задълженията си. Предходното изречение не намира приложение, ако на Банката е било известно, че така легитимираното лице няма право на разпореждане, включително (но не само): поради оспоримост или недействителност на завещанието, или ако това обстоятелство не е станало известно на Банката поради груба небрежност.

## 6. ПРИЛОЖИМО ПРАВО И ЮРИСДИКЦИЯ

### 6.1. Приложимост на българското право

Деловите отношения между Клиента и Банката се регулират от българското право.

## 6.2. Подсъдност

Всички спорове произтичащи от деловите отношения между Банката и Клиента ще се решават от компетентния съд в гр. София, България.

## ПОДДЪРЖАНЕ НА СМЕТКИ

### 7. ИЗВЛЕЧЕНИЯ ОТ СМЕТКИ. УСЛУГИ ПО СЪБИРАНЕ НА ПОЩАТА

#### 7.1. Издаване

Освен ако друго не е уговорено, Банката издава извлечения от сметките в началото на всеки календарен месец, които установяват задълженията между двете страни за предходния месец (включително лихви и възнаграждения, начислени от Банката). Банката начислява лихви върху баланса съгласно чл. 14 от тези Общи условия или договора, сключен с Клиента.

#### 7.2. Срок за получаване на възражения. Мълчаливо приемане

Всяко възражение на Клиента, отнасящо се до неточност или непълнота на извлеченията от сметките, трябва да бъде направено не по-късно от 15 дни от получаване на извлечението, освен ако не е уговорено друго в приложимите Специалните условия. Ако в този срок не са направени възражения, счита се, че е налице приемане. Клиентът може да поиска поправка в извлечението от сметката и след изтичане на срока, но трябва да докаже, че е извършено погрешно дебитирание или кредитиране по сметката.

#### 7.3. Откриване на Клиентска пощенска кутия

При изрично изразено писмено желание от страна на Клиента Банката открива и поддържа Клиентска пощенска кутия за събиране на пощата на името на Клиента. Под "поща" страните се съгласяват да разбират всякакви извлечения, уведомления, съобщения и други документи, които Банката обикновено изпраща по пощата до титуляра на сметки, както и документи, получени от Банката по пощата от трети страни и пряко свързани със съответната сметка.

#### 7.4. Получаване и предаване на пощата, поемане на риска

Документи, обикновено изпращани от Банката до Клиента по пощата, ще се смятат за изпратени и предадени на Клиента към датата, посочена на всеки документ. Банката не е задължена да осъществява контакт с Клиента, за да го уведомява за състоянието на сметката, или за обстоятелства, свързани с нея.

Като възлага на Банката да събира пощата, Клиентът поема пълния риск и отговорност за всякакви финансови загуби, щети, или евентуални искове за съдебна отговорност, които могат да възникнат поради това, че не е знаел за състоянието на сметката, като последица от исканата услуга за събиране на пощата.

Банката предава пощата на трето лице само, ако то е упълномощено с изрично писмено пълномощно, различно от това по чл. 12.1-12.3. Предаването става в офиса на Банката.

#### 7.5. Задължение за редовно събиране на пощата

Клиентът се задължава да събира и получава цялата събрана поща редовно и поне веднъж годишно. Банката съхранява пощата пет години, след което я унищожавя, освен ако не бъде поискано от Клиента да бъде изпратена на посочен адрес, като разходите се поемат от него.

При прекратяване на правоотношенията по сметката съответно се прекратява и задължението на Банката за събиране на пощата.

### 8. АНУЛИРАНЕ НА ВПИСВАНИЯ И ПОПРАВКИ, ИЗВЪРШЕНИ ОТ БАНКАТА

#### 8.1. Преди издаване на извлечение от сметка

Неправилни кредитни вписвания по сметките (напр., но не само, дължащи се на грешен номер на сметка) могат да бъдат анулирани от Банката чрез дебитно вписване преди издаването на следващото извлечение от сметката до размера, до който Банката има обратен иск за плащане срещу Клиента. В този случай Клиентът не може да възрази срещу извършването на дебитното вписване на основание на това, че вече е направено разпореждане със сума, равна на кредитното вписване.

#### 8.2. След издаване на извлечение от сметка

Ако Банката установи неправилно кредитно вписване след издаване на извлечение от сметка и ако Банката има вземане срещу Клиента, тя дебитира сметката със сумата на своето вземане.

#### 8.3. Уведомяване на Клиента

Банката незабавно уведомява Клиента за всяко направено анулиращо вписване и/или поправка. Банката преизчислява лихвите от деня, в който поправката на вписването е извършена.

### 9. СДЕЛКИ С ЧУЖДЕСТРАННА ВАЛУТА

#### 9.1. Сметки и депозити в чуждестранна валута

При водене на сметки и приемане на депозити от Клиента в чуждестранна валута, Банката не гарантира и не е отговорна за промените в законодателството, което регулира тези сделки, както и за евентуални събития, които са извън нейния контрол и които се дължат на наложени ограничения във валутния режим или непреодолими обстоятелства, които могат да имат неблагоприятно влияние върху правата на Клиента.

#### 9.2. Сделки с чуждестранна валута

За сделките с чуждестранна валута между Банката и Клиента се прилагат разпоредбите на българското законодателство и нормативните актове, издадени от Българската народна банка и другите компетентни органи.

### 9.3. Заместване на отделни части на договора от императивни правила

Повелителните правила на закона заместват всяка противоречаща им уговорка между Банката и Клиента. Банката и Клиента се съгласяват да не предявяват искове за обезщетяване поради прекратяване на деловите отношения от Банката или от Клиента, дължащо се на противоречие между Общите, Специалните условия и определените споразумения с повелителни правила на закона.

### 9.4. Обективна невъзможност за изпълнение

Ако поради политически мерки или събития, които са извън контрола на Банката, тя е възпрепятствана да изпълни платежно нареждане за превод от сметка в чуждестранна валута или да изпълни задължение в чуждестранна валута, то нейното задължение се преустановява до степеня, в която Банката не може или може ограничено да се разпоредва с валутата, в която се води сметката. Това правило се прилага и когато задължението на Банката е деноминирано в чужда валута. До степеня, в която, и докато тези мерки и събития продължават, Банката не е задължена да изпълнява на друго място извън страната, в друга валута (включително български левове) или чрез предоставяне на пари в наличност или други платежни средства.

#### 9а. Специални условия за платежни услуги

Правоотношението между Банката и Клиента по отношение на платежните услуги се урежда от Специалните условия – Общи условия за платежните услуги на ИНГ Банк Н.В. - клон София и конкретните Продуктови условия, когато е приложимо.

## СПЕЦИАЛНИ БАНКОВИ СДЕЛКИ

### 10. МЕНИТЕЛНИЧНИ ЕФЕКТИ

#### 10.1. Приемане на менителнични ефекти

Банката приема за събиране чекове или други стандартни менителнични ефекти (менителници, записи на заповед и др.).

#### 10.2. Нареждане за събиране. Условни кредитни вписвания, имащи действие при представянето на документи

Ако Банката кредитира равностойността на чекове и директни дебети преди тяхното плащане, това се извършва под условие за плащане, дори ако тези менителнични ефекти са платими при Банката. Ако Клиентът предава други документи, инструктиращи Банката да събере сума от длъжник (напр. лихвени купони), и ако Банката извърши кредитно вписване за тази сума, това се извършва под условие, че Банката ще получи сумата. Това условие се прилага и ако тези менителнични ефекти са платими при Банката. Ако чекове или директни дебети не бъдат платени или ако Банката не получи сумата по нареждането за събиране, Банката отменя условното кредитно вписване независимо от това дали междуременно е издадено извлечение от сметка.

### 10.3. Отговорност на Банката

Банката не поема никаква отговорност за менителнични ефекти и чекове, платими в чужбина.

### 10.4. Права на Банката

Банката има право да дебитира сметката на Клиента със служебно инкасо:

- когато менителничните ефекти или чековете, предоставени на Банката за събиране, не са платени;
- когато свободното разпореджане с постановленията по тези менителнични ефекти и чекове е ограничено от законодателни или административни мерки;
- когато деловите отношения между Банката и Клиента са прекратени;
- когато съгласно разпоредбите на приложимо чуждо право или в следствие на договор, сключен с чужда банка, Банката е дебитирана със стойността на менителнични ефекти или чекове, които носят подправен подпис или промени, или по друга причина са върнати неплатени.

С дебитирането на сметката на Клиента със стойността на менителничния ефект или чека, Банката не се лишава от правата си да отправи претенциите си във връзка с менителничния ефект или чека срещу всяко отговорно лице, докато дебитът не бъде напълно уреден.

## 11. ПОПЕЧИТЕЛСКИ УСЛУГИ

### 11.1. Общи разпоредби

Банката може да държи на депозитарно съхранение ценни книжа от името и за сметка на Клиента или на друго име, посочено от него.

Банката може да извършва всички действия и изпълнява всички задължения, които могат да се окажат необходими във връзка с регистрацията, продажбата, покупката, замяната, прехвърлянето или каквито и да е други сделки с инвестициите на Клиента, съгласно инструкциите на Клиента, периодично давани на Банката, както и да заплаща всички данъци, дължими в тази връзка.

### 11.2. Възлагане на трети лица извършването на услуги по депозитарно съхранение

Банката има право да използва едно или повече трети лица за депозитарното съхранение на инвестиции на Клиента при такива условия, каквито определи, включително и (без ограничение) условия, които са общоприети, подходящи или разумно достъпни за съответната инвестиция или съответния пазар или за депозирането на инвестициите в депозитарна система. Ако такива трети лица са избрани от Банката, Банката е единствено отговорна за вредите, причинени от лошия избор на тези трети лица.

### 11.3. Договор за депозитарно съхранение

Сделки между Банката и Клиента, отнасящи се до депозитарно съхранение на ценни книжа, се уреждат от съответните Специални условия и/или от договор за

депозитарно съхранение, подписан между Банката и Клиента.

#### **11.4.**

Предоставяните от Банката попечителски услуги по този член са инвестиционни услуги по смисъла на ЗПФИ и за тях са приложими съответно правилата, предвидени в чл. 11в.1-11в.5 в от тези Общи условия, Общите условия, приложими към договорите с клиентите за предоставяните от Банката инвестиционни услуги и дейности по ЗПФИ, както и всички изисквания на ЗПФИ и подзаконовите актове по прилагането му.

### **11а ОНЛАЙН БАНКИРАНЕ**

Банката може да предоставя банкови и информационни услуги чрез предлаганото от Банката ING Online Banking. Договорните отношения между Банката и Клиента за предоставяне на банкови и информационни услуги чрез ING Online Banking се регулират от Общите Условия на ИНГ Банк Н.В. – клон София за използване на услугата ING Online Banking.

### **11б ВАЛУТНИ СДЕЛКИ**

#### **11б.1 Общи разпоредби**

Банката може, изцяло по своя преценка, да сключва с Клиента сделки със спот вальор и сделки с форуърд вальор за закупуване или продажба на чуждестранна валута ("Валутната сделка"). За целта Банката и Клиента се съгласяват да бъдат валидно обвързани от условията на конкретна Валутна сделка от момента, в който те постигнат съгласие по тези условия (независимо дали то е постигнато устно или по друг начин). Конкретна Валутна сделка може да бъде сключена единствено за двойка валути за които Клиента има открити разплащателни сметки при Банката, освен ако изрично не бъде уговорено друго. Клиентът се съгласява Банката да записва всеки разговор между Клиента и Банката и да използва такъв запис като доказателство при възникване на спор с Клиента относно условията на конкретна Валутна сделка или при установяването на задължение, поето от Клиента.

След постигането на съгласие, Клиентът изпраща потвърждение до Банката, във форма и съдържание одобрени от Банката, за сключената конкретна Валутна сделка. Потвърждението трябва да бъде получено от Банката в деня на сключване на Валутната сделка и да бъде изпратено чрез телекс, SWIFT или писмо, като в тези случаи това ще е достатъчно доказателство за обвързаността на страните по конкретната Валутна сделка.

#### **11б.2 Отговорности**

На датата на сключването на всяка конкретна Валутна сделка, Клиентът се задължава да заплати на Банката, респективно Банката се задължава да заплати на Клиента, стойността на закупуваната валута по конкретната Валутна сделка.

В случай, че Клиентът не изпълни задължението си да плати по конкретна Валутна сделка или не изпълни

друго свое задължение по договореност с Банката, Банката има право да извърши, от името и за сметка на Клиента, обратна Валутна сделка на договорената с Клиента конкретна Валутна сделка по съответния курс продава или купува обявен в бюлетина на Банката и действащ към момента на извършване на обратната Валутна сделка.

В случай на отрицателна разлика между стойността на валутата с която следва да бъде задължена сметката на Клиента при Банката във връзка с договорената конкретна Валутна сделка и стойността на валутата с която следва да бъде заверена сметката на Клиента при Банката във връзка с извършената обратна Валутна сделка, Клиентът се задължава да заплати на Банката сумата нужна за покриване на такава отрицателна разлика.

В случай че валутата по сметката(те) на Клиента е различна от валутата на формираната отрицателна разлика Банката се счита за упълномощена да закупи със средства от сметката(те) на Клиента (по курс продава на Банката за валутата на дълга) сума равна на сумата нужна за покриване на посочената отрицателна разлика, като удържи направените разноски.

### **11в. ИНВЕСТИЦИОННИ УСЛУГИ И ДЕЙНОСТИ С ФИНАНСОВИ ИНСТРУМЕНТИ**

#### **11в.1 Общи разпоредби**

Банката извършва инвестиционни услуги и дейности с финансови инструменти по чл.5, ал.2 и 3 от ЗПФИ за сметка на Клиента въз основа на писмен договор с него. За неуредените в договора с Клиента условия се прилагат Общите условия, приложими към договорите с клиентите за предоставяните от Банката инвестиционни услуги и дейности по ЗПФИ.

При извършване на инвестиционните услуги и дейности с финансови инструменти Банката е длъжна да действа честно, справедливо и като професионалист в съответствие с най-добрите интереси на Клиента, да го уведомява за рисковете от сделките с финансови инструменти, както и да спазва всички изисквания по ЗПФИ и подзаконовите актове по прилагането му.

#### **11в.2 Задължения на банката**

Банката изпълнява нареждането на Клиента в най-добър интерес на Клиента. Банката е изпълнила това си задължение, ако е положила разумни усилия да установи най-добрата за Клиента цена съгласно условията на нареждането, размер на разходите, вероятност за изпълнение, както и всички други обстоятелства, свързани с изпълнението на нареждането. При конкретни инструкции от страна на Клиента Банката изпълнява поръчката, следвайки тези инструкции. Банката изпълнява нарежданията на Клиента съобразно приетата от нея, съответно актуализирана политика за изпълнение на клиентски нареждания, за която, както и за съществени промени в нея, уведомява Клиента. Банката не може да изпълнява нареждания за сметка на Клиента, ако той не е дал своето предварително съгласие със следваната от нея политика. Банката е длъжна да предоставя на Клиента разбираема, явна, ясна и неподвеждаща информация

за предлаганите от нея инвестиционни услуги и финансовите инструменти-предмет на тези услуги, за местата на изпълнение на сделките, за видовете разходи за Клиента и техния размер, както и всички други данни и информация, предвидени в ЗПФИ и подзаконовите актове по прилагането му. Информацията се предоставя на Клиента по начин, който му позволява да разбере естеството и рисковете на инвестиционната услуга и на предлагания конкретен финансов инструмент, осигуряващ вземането впоследствие на основано на информираност инвестиционно решение. Тази информация може да се предоставя от Банката в стандартизирана форма. При предоставяните на Клиента инвестиционни услуги с финансови инструменти Банката изпълнява и задълженията и спазва правилата относно установяване на потенциални конфликти на интереси, относно отделяне на собствените ѝ финансови инструменти и парични средства от тези на Клиента, както и всички други задължения и правила, предвидени в ЗПФИ и в подзаконовите актове по прилагането му.

### **11в.3 Задължения на Клиента**

Клиентът е длъжен да предоставя на Банката вярна, пълна, точна и актуална информация, въз основа на която Банката да е в състояние да прецени дали съответната инвестиционна услуга е подходяща за Клиента, респ. информацията да ѝ послужи при предоставяне на инвестиционни консултации и управление на портфейл.

Всички инвестиционни услуги и дейности се извършват от Банката за сметка на Клиента и той е длъжен да заплати цени, такси и всички други разходи по изпълнение на сделките с финансови инструменти.

### **11в.4 Предупреждение за рисковия характер на инвестиционната дейност**

С настоящите Общи условия Банката предупреждава Клиента и той следва да има предвид, че инвестициите във финансови инструменти са рискови.

### **11в.4**

Инвестиционните услуги и дейности по настоящия член се уреждат подробно в Общите условия, приложими към договорите с клиентите за предоставяните от Банката инвестиционни услуги и дейности по ЗПФИ.

### **ЛЕГИТИМАЦИЯ И ПРЕДСТАВИТЕЛСТВО НА КЛИЕНТА ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА КЛИЕНТА ЗА СЪДЕЙСТВИЕ**

## **12.ЛЕГИТИМАЦИЯ И ПРЕДСТАВИТЕЛСТВО НА КЛИЕНТА**

### **12.1. Оправомощени да оперират със сметка лица**

При разкриване на сметка Клиентът или неговия представител(и) предоставят на Банката официално доказателство за своята самоличност и представителна власт, съгласно българското законодателство, и оставят в Банката образец от подписа си (спесимен), който полагат пред неин служител.

Клиентът може да упълномощи пред Банката лице(а), които ще оперират с разплащателната му сметка. Упълномощаването се извършва пред служител на Банката, пред който упълномощеното лице полага подпис, служещ за образец (спесимен). Упълномощаването може да съдържа и ограничения (лимити) за сумите, които упълномощеното лице може да нарежда като плащане и/или да тегли в брой. Банката не носи отговорност за изпълнение на нареждания от името на Клиента, оформени с подписи, които при обикновен външен преглед са приемливо сходни с представените ѝ спесимени, независимо дали тези подписи са истински или не.

### **12.2. Валидност на спесимените**

Подписите на лицата, оторизирани да поддържат делови отношения с Банката, се считат за валидни до официалното им отменяне, съобщено на Банката в писмен вид, независимо от това дали за оттеглянето на представителната власт е извършено вписване в Търговския регистър.

### **12.3. Нарездания за получаване или предаване на документи**

Когато Банката приема нареждане от страна на Клиента за получаване или предаване на документи, тя не носи отговорност спрямо Клиента или всяко трето лице за автентичността, правната сила, пълнотата или точността на съдържанието и превода на тези документи, както и за типа, обема или състоянието на ценните книжа, стоките или други предмети, които могат да бъдат споменати в документите.

Банката не е отговорна за автентичността, юридическата сила и точността на документи, представени ѝ от бенефициента в случай на плащане на пари или доставяне на документи на този бенефициент. Когато Клиентът изпраща документи до Банката, само подписът и печатът на Банката или печат с входящата дата на Банката върху тях или техни копия се счита за доказателство за получаването им, респективно за деня на получаването им.

## **13.ЗАДЪЛЖЕНИЕ НА КЛИЕНТА ЗА СЪДЕЙСТВИЕ**

### **13.1. Промяна в името/фирмата, адреса и представителната власт на Клиента**

Клиентът незабавно уведомява писмено Банката за всяка промяна в името/фирмата и адреса си, а също и за оттегляне или изменение на представителната власт спрямо Банката на упълномощените лица. Задължението за уведомяване съществува и когато представителната власт се вписва в публичен регистър (напр. Търговския регистър при агенцията по вписванията) и е вписано оттегляне или изменение на представителната власт в този регистър. До уведомяването изброените по-горе обстоятелства са непротивопоставими на Банката. Банката има право да изисква необходимите документи, които удостоверяват, че юридическото лице е учредено законосъобразно и че неговите представители са упълномощени да задължават това юридическо лице. Банката не отговаря за достоверността,

действителността, правната сила и прецизността на съдържанието или превода на представените документи.

### **13.2. Яснота на нарежданията**

Съдържанието на всички нареждания трябва да бъде недвусмислено. Когато дава нареждания за кредитиране на сметка (напр. платежно нареждане), Клиентът трябва да осигури точност и пълнота на вписаните име на получателя, номер на сметката и номер на банковия код. Изменения, потвърждения или повторения на нареждания трябва да бъдат дадени по същия начин.

### **13.3. Специално указание за спешност във връзка с изпълнението на нареждане**

Ако Клиентът сметне, че нареждането изисква спешно изпълнение (например с вальор определена дата), той уведомява Банката за това обстоятелство изрично.

### **13.4. Преглеждане на известията и възражения**

Клиентът трябва незабавно да прегледа извлеченията от сметките, извлеченията за сделки с финансови инструменти по предоставяните му от Банката инвестиционни услуги, други извлечения, известия за изпълнение на нареждания, както и информацията за очаквани плащания или други пратки за тяхната точност и пълнота и да направи всички свързани с това възражения не по-късно от 15 дни, освен ако не е уговорено друго в Специалните условия.

### **13.5. Уведомяване на Банката в случай на неполучени извлечения**

Клиентът трябва незабавно да уведоми Банката, ако извлеченията от сметки и извлеченията за ценни книжа не са били получени. Задължението за уведомяване на Банката съществува и ако други известия, очаквани от Клиента, не са били получени. При липса на уведомление неполучаването на посочените извлечения или известия е непротивопоставимо на Банката.

### **13.6. Предоставяне на необходими документи и информация от Клиента**

Клиентът се задължава при поискване от страна на Банката да предоставя своевременно необходимите документи за оформяне на отношенията си с Банката, като например, но не само: съставяне на декларации, заявления и други; издаване на пълномощни в съответната форма; или други необходими, според случая документи.

При управление на портфейл и предоставяне на инвестиционни консултации на Клиента Банката изисква от Клиента информация за неговите финансови възможности, инвестиционни цели, знания, опит относно тези две услуги и за готовността му да рискува, както и актуализира тази информация. Банката няма право да извършва услугите управление на портфейл и предоставяне на инвестиционни консултации на Клиента, ако той не е предоставил информацията по предходното изречение. При предоставяне на инвестиционни услуги, различни от управление на

портфейл и предоставяне на инвестиционни консултации на Клиента, Банката изисква от клиента информация за неговите знания и опит по отношение на предоставяната услуга, както и актуализира тази информация.

### **13.7. Използване на предоставената от Клиента на Банката информация във връзка с предоставяните от нея инвестиционни услуги**

При предоставяне на услугите управление на портфейл и предоставяне на инвестиционни консултации на Клиента Банката се ръководи от получената от Клиента съгласно чл. 13.6 информация. При предоставяне на други инвестиционни услуги въз основа на получената от Клиента информация съгласно чл.13.6 Банката преценява дали предлаганата инвестиционна услуга е подходяща за Клиента и ако въз основа на тази информация прецени, че предлаганата инвестиционна услуга няма да е подходяща за Клиента, го предупреждава за това писмено. В случай че Клиентът не предостави информацията по чл. 13.6 или предоставената информация е недостатъчна за извършване на преценката по предходното изречение, Банката писмено уведомява Клиента, че не може да прецени дали предлаганата инвестиционна услуга е подходяща за него.

Банката може да предоставя инвестиционните услуги приемане и предаване на нареждания във връзка с един или повече финансови инструменти, включително посредничество за сключване на сделки с финансови инструменти и/или изпълнение на нареждания за сметка на Клиента, без той да ѝ предостави информация за знанията и опита си относно тези услуги при наличие на условията по чл.28, ал.6 ЗПФИ. Правилата за изискване на информация от Клиента и използването ѝ от Банката при предоставяните от нея инвестиционни услуги не се прилагат, когато инвестиционната услуга се предлага като част от финансов продукт, който се регулира от правото на Европейската общност или от общи европейски стандарти във връзка с кредитни институции или потребителски кредити относно оценка на риска за клиентите и/или изискванията за предоставяне на информация.

## **ЦЕНА НА БАНКОВИТЕ УСЛУГИ И ТАРИФИ**

### **14. ЛИХВИ, ВЪЗНАГРАЖДЕНИЯ И РАЗНОСКИ**

#### **14.1. Лихви и възнаграждения**

Лихвите и възнагражденията, посочени в приложимите тарифи, се прилагат при ползване на кредит или услуга, ако не е подписан отделен договор между Банката и Клиента, в който са уговорени други лихви и възнаграждения. Банката има право по своя разумна преценка да определя възнагражденията за непосочени в приложимите тарифи услуги, които са предоставени съгласно инструкциите на Клиента и във връзка с тяхното изпълнение.



#### **14.2. Право на Клиента на прекратяване в случай на промени на възнагражденията**

Посочените в приложимите тарифи лихви и възнаграждения подлежат на едностранно изменение от Банката. Банката уведомява Клиента за промените в лихвите и възнагражденията писмено посредством дълготраен носител (според Закона за платежните услуги и платежните системи) или чрез публикация в интернет страницата на Банката на адрес "[www.ingcb.bg](http://www.ingcb.bg)" в съответствие с приложимите Специални условия. Освен ако друго не е уговорено, Клиентът има право при повишаване на възнагражденията да прекрати деловите отношения с Банката в срок от един месец от получаване на известието.

#### **14.3. Разноски**

Клиентът поема всички разноски, направени от Банката при изпълнение на инструкции и действия в интерес или по нареждане на Клиента (в частност, но не само, разходи за плащания извършени по нареждане на съдия изпълнител, данъчен орган или друг оправомощен орган, телефон, поща и др.) или при доставянето, управлението, изпълнението (съдебно или извънсъдебно) освобождаването, или приемане на обезпечение по кредит (напр. нотариални такси, складови разноски, разходи за охрана на вещите, служещи за обезпечение, възнаграждения за оценки, адвокатски хонорари и др.).

### **ОБЕЗПЕЧАВАНЕ ВЗЕМАНИЯТА НА БАНКАТА СРЕЩУ КЛИЕНТА**

#### **15. ПРЕДОСТАВЯНЕ ИЛИ ДОПЪЛВАНЕ НА ОБЕЗПЕЧЕНИЕ**

##### **15.1. Право на Банката да изисква обезпечение**

За вземанията си Банката може да изисква Клиента да предостави достатъчно обезпечение. Това важи и ако тези вземания са условни (напр. за суми, които биха били платени по гаранция, издадена по нареждане на Клиента). Когато Клиентът е поел отговорност за изпълнение на задължение на друг Клиент към Банката (напр. като поръчител), Банката няма право да изисква предоставяне или допълване на обезпечението за дълг, произлизащ от поетата отговорност преди падежа на този дълг.

##### **15.2. Промени в степента на риска**

Ако Банката, при възникване на вземания срещу Клиента, предварително го е освободила изцяло или отчасти от задължение за предоставяне или допълване на обезпечение, може независимо от това по-късно да отправи такова искане, при условие, че са настъпили или станали известни обстоятелства, които налагат по-висока оценка на риска за събираемостта на вземанията срещу Клиента. Предходната разпоредба се прилага и ако:

- финансовото състояние на Клиента се е влошило или е застрашено от влошаване, или:

- съществуващото обезпечение е станало недостатъчно или е застрашено от обезценяване.

#### **15.3. Определяне на срок за предоставяне или допълване на обезпечението**

Банката дава достатъчен срок за предоставяне или допълване на обезпечението. Ако Банката смята да упражни правото си на прекратяване без предизвестие съгласно чл. 19.2 от тези Общи условия в случай, че Клиентът не изпълнява задължението си за предоставяне или допълване на обезпечение в този срок, тя предупреждава Клиента за тази последица преди да е упражнила правото си на прекратяване.

### **16. ЗАЛОГ И ЗАДЪРЖАНЕ В ПОЛЗА НА БАНКАТА**

#### **16.1. Заложни права**

Вземанията на Банката срещу Клиента - включително бъдещи, условни и неизискуеми, се обезпечават чрез всички признавани от българското право заложни права - договорни и законни.

#### **16.2. Право на задържане**

Банката има право на задържане върху движимите вещи и ценни книжа на Клиента, които тя е получила от него или за него, независимо от търговското му качество. Това право е независимо от дадените от Клиента нареждания във връзка с движимите вещи и ценни книжа, дори тези нареждания да са дадени преди предаването им.

#### **16.3. Лихви и купони за дивиденди**

Ако ценни книжа са предмет на право на залог или задържане на Банката, Клиентът няма право да събира лихви и да осребрява купони за дивиденди, принадлежащи на тези ценни книжа. Тези вземания се събират от Банката.

### **17. ПРИНУДИТЕЛНО ИЗПЪЛНЕНИЕ ВЪРХУ ОБЕЗПЕЧЕНИЕ**

#### **17.1. Удовлетворяване вземания на Банката**

В случай на неизпълнение от страна на Клиента, състоящо се в неизпълнение на негови задължения или пропуски, свързани с предоставянето или допълването на договорено с Банката обезпечение, Банката има право да удовлетвори вземането си, като предприеме предвидените в българското законодателство съдебни или извънсъдебни мерки.

#### **17.2. Право на избор на Банката**

При насочване на принудително изпълнение Банката има право на избор от кое от предоставените обезпечения да удовлетвори вземането си. Тя може по своя преценка да се удовлетвори от всички предоставени обезпечения съразмерно или само от някои от тях.

## ПРЕКРАТЯВАНЕ

### 18. ПРАВО НА КЛИЕНТА НА ПРЕКРАТЯВАНЕ

#### 18.1. Право на прекратяване по всяко време

В случай че не е уговорен срок или Специални условия за прекратяване, Клиентът може по всяко време, без предизвестие, да прекрати деловите отношения като цяло или отделно правоотношение, при условие, че Клиента няма висящи, условни или безусловни задължения спрямо Банката.

#### 18.2. Прекратяване поради основателна причина

Ако по определено правоотношение са уговорени начините на прекратяване, то може да бъде прекратено без предизвестие само ако има основателна причина, която прави неприемливо за Клиента продължаването на правоотношението, след като са взети под внимание законните интереси на Банката.

### 19. ПРАВО НА БАНКАТА НА ПРЕКРАТЯВАНЕ

#### 19.1. Прекратяване с предизвестие

Банката има право да прекрати деловите отношения като цяло или на отделно правоотношение, за които не е уговорен срок в специално условие за прекратяването им, с отправяне на 30-дневно предизвестие.

#### 19.2. Прекратяване поради основателна причина без предизвестие

Банката може да прекрати деловите отношения с Клиента като цяло или отделни правоотношения (в т.ч. да закрие сметка(и) на Клиента) без предизвестие при наличие на основателна причина, която прави неприемливо за Банката продължаването на отношението, след като са взети под внимание законните интереси на Клиента. Такава причина е налице например (но не само), когато сметка(и) на Клиента не е била използвана от него в продължение на 60 (шестдесет) дни или Клиентът е представил неверни данни за своето финансово състояние, при условие че тези данни са били особено важни за вземане на решение от Банката за предоставяне на кредит или други действия, включващи рискове за влошаване на финансовото състояние на Клиента, което излага на опасност изпълнението на задължения към Банката. Банката има право да прекрати деловите отношения без предизвестие, ако Клиентът в срока, даден му от Банката, не предостави или допълни обезпечение съгласно чл. 15.3 от настоящите Общи условия или съгласно условията на друг договор, или не изпълни някое от поетите от него задължения към Банката. Горните правила не ограничават другите средства за

защита, включително прекратяване на отношенията, признати на Банката от българския закон.

## ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

### 20. Забрана за сделки или услуги, свързани със страни с висок репутационен и бизнес риск

В случай, че клиентът е по какъвто и да е начин свързан със страна, считана от Банката, като страна с висок репутационен и бизнес риск за целите на търговията, Банката си запазва правото да не изпълни, откаже да завери, сторнира или да прекрати дадена (входяща или изходяща) платежна операция, сделка или споразумение или да прекрати като цяло отношенията с такъв клиент.

### 21. Оплаквания от клиенти

Ако Клиентът има някаква причина за оплакване във връзка с който и да било аспект от деловото отношение с Банката, това оплакване трябва първоначално да бъде отнесено до Банката. Оплакванията се подават писмено. В случай, че се отнасят до лични данни, оплакванията могат да бъдат подадени и устно, на телефоните посочени в Интернет страницата на Банката. Банката отговаря на всяко оплакване в срок до четири седмици, освен ако обективно е нужен по-дълъг срок за изготвяне на отговор, за което Клиентът се уведомява предварително. В случай че подобно оплакване не бъде разрешено по начин, удовлетворяващ Клиента, той трябва да се обърне директно към съответния компетентен орган, съобразно предмета на възникналия спор, в това число Българската народна банка на следния адрес: площад "Княз Александър I" № 1, София – 1000, България, и телефон (+3592) 91459; Комисия за защита на личните данни на следния адрес: бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2, София – 1592, България, и телефон (+3592) 91-53-518. В случай, че оплакването се отнася до лични данни и Клиентът не е удовлетворен от получения отговор, Клиентът може да ескалира същото оплакване и до служителя отговорен за защита на личните данни в централата на Банката.

Тези Общи условия са изготвени едновременно на български и английски език. В случай на несъответствия в превода или тълкуването, ще се прилага българският текст.

Тези Общи условия са приети от управителите на ИНГ Банк Н.В. – клон София и са изменени на 4 ноември 2002 г., 1 февруари 2005 г., 20 февруари 2006 г., 01 октомври 2007 г., 11 август 2008 г., 26 септември 2009 и 25 ноември 2014 г..

ИНГ Банк Н. В. - клон София