

**I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ ПРИ ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ЕДНОКРАТНИ  
ПЛАТЕЖНИ ОПЕРАЦИИ**

Настоящата Предварителна информация е предназначена за Ползватели на еднократни платежни операции, които не са предмет на рамков договор по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС) и изпълнявани от ТОКУДА БАНК ЕАД, регистрирано в Търговския регистър при Агенцията по вписванията с ЕИК 813155318, със седалище и адрес на управление гр. София, ул. "Георг Вашингтон" № 21, електронен адрес: headoffice@tcebank.com (наричано за краткост "Банката" или "Доставчик на платежни услуги") с лиценз № РД22-2267/16.11.2009 г., издаден от Българска народна банка, която упражнява надзор върху дейността и е с адрес в гр. София 1000, пл. „Княз Александър I“ № 1.

**1.1.** ТОКУДА БАНК ЕАД изпълнява следните еднократни платежни операции:

- а) внасяне на пари по депозит/депозитна/спестовна/влогова сметка в Банката;
- б) прехвърляне или теглене на пари от депозит/депозитна/спестовна/влогова сметка в Банката, включително при закриване на депозит;
- в) изпълнение на наличен паричен превод с предоставяне на пари в брой на каса, включително и чрез друг доставчик;
- г) получаване на наличен паричен превод чрез друг доставчик с изплащане на пари в брой на каса.

**1.2.** Банката изпълнява еднократни платежни операции само след идентифициране на клиента, което се извършва по лични данни, с предоставянето на валиден документ за самоличност и при спазване изискванията на действащите нормативни актове и прилаганите от Банката правила и процедури за идентификация.

Когато еднократната платежна операция е наредена във валута, различна от валутата на сметката, по която ще се получава сумата, както и други случаи, в които е необходимо превалутиране, обмяната се извършва чрез прилагане на референтен курс на Банката към момента на извършване на операцията обявен на видно място в салоните на Банката и на интернет страницата [www.tokudabank.bg](http://www.tokudabank.bg).

**1.3.** Банката приема и изпълнява нареждания за еднократни платежни операции в срокове и с вальори съгласно ЗПУПС, Наредба №3 на БНБ, указанията на БНБ и действащата към момента на изпълнение Тарифа на Банката.

**1.4.** Крайният срок за изпълнение на платежни нареждания в рамките на работния ден, след който всяко платежно нареждане се изпълнява с вальор следващ работен ден е определен от Банката в зависимост от правилата на платежната система, чрез която се изпълнява съответната платежна операция и е посочен в Тарифата на Банката, която е на разположение за клиентите на видно място в банковите салони и на интернет страницата на Банката [www.tokudabank.bg](http://www.tokudabank.bg).

**1.5.** Доставчикът предоставя информация за налични парични преводи (наредени/получени) на гишетата на Банката, при поискване от страна на Ползвателя на платежната услуга.

**1.6.** Всички отношения между Ползвателя на платежни услуги и Доставчика, свързани с извършването на платежни операции, които не са уредени с настоящия документ, се уреждат от ЗПУПС, Наредба №3 на БНБ, Валутния закон, Закона за мерките срещу изпирането на пари и Правилника за прилагането му, както и от други относими норми на българското законодателство.

**1.7.** При предоставяне на платежни услуги в рамките на Европейското икономическо пространство (ЕИП) в евро или друга валута на държава членка Банката отговаря по отношение на потребителите за изпълнението на платежна операция до получаването на средствата от доставчика на платежни услуги на Получателя и в сроковете за изпълнение съгласно ЗПУПС.

**II. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА НАРЕЖДАНЕ ЗА НАЛИЧЕН ПАРИЧЕН ПРЕВОД**

**2.1.** За осигуряване точното изпълнение на платежното нареждане, Клиентът предоставя международен банков идентификационен код на банката (BIC) и международен номер на банковата сметка (IBAN) или друг уникален идентификатор на сметката на Получателя, чрез попълването му в платежен документ на хартиен носител по образец на Банката: ЕГН/ЛНЧ/ЕИК/БУЛСТАТ на ползвател в случаите на нареждане или получаване на наличен паричен превод чрез друг доставчик.

**2.2.** Банката изпълнява платежното нареждане след като Наредителят е осигурил финансово покритие за сумата на превода и за всички такси и комисиони, дължими за неговото изпълнение.

**2.3.** Всички такси и комисиони, дължими от клиента при изпълнение на еднократна платежна операция се определят по вид, размер и при условия съгласно действащата към момента на плащането им Тарифа на Банката и се съобщават предварително на клиента от служителя на Банката, който приема нареждането за извършване на платежна операция.

**2.4.** При изпълнение на наличен паричен превод, Банката не носи отговорност при предоставяне на невярна, неточна или непълна информация от страна на наредителя за IBAN, номер на платежна сметка и/или ЕГН/ЛНЧ, ЕИК/БУЛСТАТ при съставянето на платежното нареждане.

**2.4.1.** При невъзможност за изпълнение на нареждане на наличен превод или изпълнен наличен паричен превод, който е върнат обратно от банката на получателя поради една или друга причина, доставчикът своевременно уведомява наредителя за това и ако е възможно - за причините и процедурата за поправяне на фактическите грешки, освен ако е налице забрана за предоставяне на подобна информация съгласно българското законодателство или акт на Европейския съюз.

**2.4.2.** Когато платежно нареждане е изпълнено в съответствие с посочения в него уникален идентификатор (IBAN), нареждането се смята за точно изпълнено по отношение на получателя, посочен с уникалния идентификатор.

**2.5.** Платецът по наличен паричен превод носи пълната отговорност за правилното и точно съставяне на платежното нареждане, за предоставяне на точна и пълна информация за

изпълнението му, както и за настъпили последици от неправилното съставяне на платежното нареждане.

**2.6.** След момента на получаване на нареждането за изпълнение на наличен паричен превод от Банката, но преди заверяване на сметката на получателя или изпращане на превода към съответната платежна система, Платецът/Наредителят може да отмени нареждането само със съгласието на Банката, за което заплаща такса съгласно Тарифата на Банката, действаща към момента на отмяната.

**2.7. Банката осигурява на платеща, чрез предоставяне на екземпляр от платежното нареждане за извършване на еднократна платежна операция следната информация:**

- регистрационния номер на платежната операция и информацията относно получателя (когато е необходимо);
- стойността на платежната операция, изразена във валутата, в която е дадено платежното нареждане;
- размера на всички такси и комисиони, дължими от платеща във връзка с изпълнението на платежната операция;
- обменния курс, използван за изпълнение на платежната операция (когато е приложимо);
- датата на получаване на платежното нареждане.

### **III. ПОЛУЧАВАНЕ НА НАЛИЧЕН ПАРИЧЕН ПРЕВОД**

**3.1.** В Банката може да бъде получен наличен паричен превод, без паричните средства да се превеждат по сметка на Получателя при Банката. За целта Получателят следва да се запознае предварително с настоящата Предварителна информация, както и с условията на съответния доставчик. Наличните парични преводи чрез друг доставчик се изпълняват/получават в сроковете и съобразно изискванията на съответния доставчик и въз основа на определените от него документи.

**3.2.** Банката изплаща получени налични парични преводи във валута при поискване от страна на получателя, но не по-късно от 7 (седем) дни след датата, в която средствата са постъпили по сметка на Банката. Непотърсени от получателя средства в срок от 7 дни от датата на нареждане на превода се връщат обратно на платеща.

**3.3. Банката осигурява на получателя, чрез предоставяне на екземпляр от платежното нареждане за получаване на еднократна платежна операция следната информация:**

- регистрационния номер на платежната операция и информацията относно платеща, както и всякаква друга информация, придружаваща платежната операция;
- стойността на платежната операция, изразена във валутата, в която средствата са предоставени на разположение на получателя;
- размера на всички такси и комисиони, дължими от получателя във връзка с платежната операция (когато е приложимо);
- обменния курс, използван за изпълнение на платежната операция (когато е приложимо);
- вальора на заверяване на сметката на получателя.

### **IV. ДРУГИ УСЛОВИЯ**

**4.1.** Доставчикът на платежни услуги коригира неразрешена или неточно изпълнена платежна операция само ако ползвателят на платежни услуги го е уведомил без неоснователно забавяне,

след като е узнал за такава операция, която поражда възможност за предявяване на правата му, включително по смисъла на чл. 91, 92 и чл. 93, ал. 1 от ЗПУПС, но не по-късно от 13 месеца от датата на задължаване на сметката му.

**4.2.** По постъпили възражения във връзка с предоставянето на еднократни платежни услуги, Банката се произнася и уведомява писмено Ползвателя на платежни услуги за решението си в 15 работни дни от подаване на възражението, предвиден в Политиката за управление на жалби на ТОКУДА БАНК ЕАД, публикувана на интернет страницата на Банката. По изключение, когато Банката не може да се произнесе в предвидения 15-дневен срок от подаване на писменото възражение, Банката изпраща до Ползвателя отговор, в който посочва причината за забавата, както и срока, в който жалбоподателят ще получи отговор.

**4.3.** В случай, че решението на Банката по постъпили възражения във връзка с предоставянето на еднократни платежни услуги не удовлетворява ползвателя на платежни услуги, той може да отнесе въпроса за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове по реда на Закона за платежните услуги и платежните системи: гр. София 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 4;, тел.+359 2 9330565; e-mail: [adr.payment@kzp.bg](mailto:adr.payment@kzp.bg), интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg).

**4.4.** Комуникацията между страните се осъществява в писмена форма на български език на адресите на Банката и Ползвателя, (в т.ч. и на електронен адрес), посочени в представените документи.

**4.5.** Настоящата Предварителна информация заедно с Тарифата на Банката се осигуряват на разположение на Ползвателите в банковите салони или на интернет страницата на Банката на адрес [www.tokudabank.bg](http://www.tokudabank.bg), или по друг подходящ начин по преценка на Банката, с които те следва да се запознаят предварително.

**4.6.** Банката, в качеството си на администратор на лични данни, обработва предоставените ѝ лични данни в изпълнение на свои законови задължения и в съответствие със Закона за защита на личните данни, Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) и Политиката на „ТОКУДА БАНК“ ЕАД за защита на личните данни. В момента на получаване на личните данни Банката предоставя на субекта на данните информация по чл.13 от Общия регламент относно защитата на данните.

В случай на предоставяне на лични данни на трето/и лице/а, Ползвателят/ пълномощникът на Ползвателя следва да уведоми третото/ите лице/а – субект/и на данни, че предоставя негови/техни лични данни на ТОКУДА БАНК ЕАД, както и да му предостави необходимата информация по чл.14 от Общия регламент относно защитата на данните.

Настоящият документ е одобрен с решение на Управителния съвет на ТОКУДА БАНК ЕАД от 28.01.2025 г. и влиза в сила, считано от 31.03.2025 г.