

## УКАЗАНИЯ ЗА РАБОТА СЪС СИСТЕМАТА ЗА ТЕЛЕФОННО БАНКИРАНЕ НА ПЪРВА ИНВЕСТИЦИОННА БАНКА АД

### Съдържание

---

1. *Обща информация*
2. *Регистрация*
3. *Вход в системата*
4. *Пасивно банкиране*
5. *Активно банкиране*
6. *Често задавани въпроси*
7. *Мерки за сигурност*

### Обща информация

Телефонно банкиране е система за отдалечен достъп чрез средство за гласова комуникация до информация за наличности и операции по банкови сметки, водени в „Първа инвестиционна банка“ АД, за нареждане на платежни операции и за други платежни услуги по предварително уговорен между Титуляря и Банката начин и посредством регистрираните от Титуляря средства за достъп и идентификация.

Услугата е достъпна на телефони:

☎ **0700 19 599** - за стационарни или мобилни телефони от страната и чужбина;

☎ **\*bank (\*2265)** - за стационарни или мобилни телефони на български оператори в страната;

За ползване на услугата могат да се регистрират местни и чуждестранни физически лица за активно банкиране, което включва и пасивно или от местни и чуждестранни юридически лица за пасивно банкиране. Услугата се предлага както на български, така и на английски език за активни и пасивни операции.

Услугата предоставя достъп до регистрираните от Титуляря сметки, водени на негово име. Вие можете да се свържете с Телефонно банкиране от предварително определени от Вас телефонни номера.

Телефонно банкиране предлага два основни типа услуги:

Пасивно банкиране – 24 часа в денонощието. Осигурява информация за:

- ❖ Салдо по сметка;
- ❖ Разполагаема сума;

- ❖ Последни 5 трансакции, осчетоводени от Банката по сметка;
- ❖ Информация за валутни курсове - фиксинг на БНБ, курс купува и курс продава за евро, щатски долар, британска лира и швейцарски франк на ПИБ.

При Пасивно банкиране Вие се идентифицирате пред Банката чрез Персонален код за достъп (ПКД), който се изпраща на предварително посочен от Вас валиден електронен адрес (e-mail) при първоначалната регистрация.

Активно банкиране – от 8:45 часа до 17:45 часа в работни дни за Банката.

Дава възможност за нареждане на:

- ❖ Кредитен превод в левове чрез БИСЕРА/RINGS (вкл. с бъдеща дата на изпълнение);
- ❖ Кредитен превод към бюджета чрез БИСЕРА/RINGS (без многоредов), вкл. с бъдеща дата на изпълнение;
- ❖ Кредитен превод в чуждестранна валута за други банки (без онлайн кредитен превод);
- ❖ Вътрешен превод в левове и чуждестранна валута (вкл. с договорен курс, вкл. с бъдеща дата, както и от/по собствени сметки);
- ❖ Покупко-продажба на чуждестранна валута (вкл. с договорен курс);
- ❖ Договаряне на валутен курс (с ограничена валидност);
- ❖ Искане за отмяна на нареждане за превод (при невъзможност, клиентът се уведомява по e-mail и по телефон);
- ❖ Запазване на макети.

При Активно банкиране Вие се идентифицирате чрез ПКД, с ПИНт (Пин код за Token устройство) и ТАН (еднократна парола, генерирана от Token устройството).

За Ваша сигурност и удобство при извършването на активни операции ПИБ е определила лимити за изпълнение на платежни операции. Няма ограничения при изпълнение на вътрешнобанкови преводи от/по собствени сметки в Банката.

## Регистрация

---

За да се регистрирате в системата на ПИБ за Телефонно банкиране трябва да отговаряте на следните условия:

- ❖ Да имате поне една открита сметка в ПИБ;
- ❖ Да имате валиден e-mail (на който ПИБ изпраща персонален код за достъп и ПИНт);
- ❖ Да имате телефон (цифров или с тонално избиране);
- ❖ Да разполагате с или закупите Token устройство от ПИБ за активно банкиране;
- ❖ Да сте дееспособно лице.

Регистрацията се извършва в офис на ПИБ с попълване на искане за регистрация, в което посочвате:

- ❖ Вашите персонални данни: име, ЕГН, телефон, e-mail и др.;
- ❖ Мобилен телефон за получаване на безплатни SMS известия;
- ❖ Телефонни номера, от които ще достъпвате услугата;
- ❖ Вашите сметки, с които ще оперирате активно или пасивно;

В искането Банката Ви предоставя възможност предварително за всяка регистрирана сметка да определите име, което ще Ви помогне по-лесно и бързо да разпознавате

информацията за всяка от тях, както и лесно да съобщите при свързване с Оператор от коя сметка желаете да банкирате.

- ◆ Получатели (кореспонденти), към които ще извършвате Вашите преводи.

Искането за регистрация и договора за ползване на услугите, предоставяни от Банката чрез системата за телефонно банкиране на ПИБ, се подписват лично от клиентите физически лица и от законните представители на клиентите юридически лица или изрично упълномощени от тях физически лица.

Клиентите могат лично да ползват услугите на Телефонно банкиране и/или да упълномощат други физически лица (Оправомощени ползватели).

## Вход в системата

За свързване с Телефонното банкиране е необходимо да използвате телефон, който е въведен в регистрацията Ви за Телефонно банкиране. Изберете номер:

**☎ \*bank (\*2265) ако се обаждате от стационарен или мобилен телефон на български оператор и се намирате в страната;**

**☎ 0700 19 599 ако се обаждате от стационарен или мобилен телефон и се намирате в страната или чужбина;**

След свързване с автоматичен оператор е необходимо да се идентифицирате с Вашия ПКД. Системата прави верификация на въведеният от Вас код и номера, от който се обаждате. Ако не въведете ПКД, той е некоректен или звъните от номер, който не е регистриран за услугата, системата отхвърля Вашия достъп и Ви предлага да прехвърли разговора към оператор. При успешна идентификация на ПКД, достигате до главното меню, за да направите Вашия избор:

## Пасивно банкиране

### **1. За информация по сметки и валутни курсове, моля натиснете едно**

#### **1. За информация по сметки, моля натиснете едно**

##### **1. За сметка.....моля натиснете едно**

###### **1. За салдо по сметката, моля натиснете едно**

1. За повторно прослушване, моля натиснете едно

0. За връщане към предишното меню, моля натиснете нула

###### **2. За последните пет, осчетоводени от Банката операции по сметката, моля натиснете две**

1. За повторно прослушване, моля натиснете едно

0. За връщане към предишното меню, моля натиснете нула

###### **0. За връщане към предишното меню, моля натиснете нула**

##### **2. За сметка.....моля натиснете две**

###### **1. За салдо по сметката, моля натиснете едно**

1. За повторно прослушване, моля натиснете едно

0. За връщане към предишното меню, моля натиснете нула

###### **2. За последните пет, осчетоводени от Банката операции по сметката, моля натиснете две**

1. За повторно прослушване, моля натиснете едно

0. За връщане към предишното меню, моля натиснете нула

###### **0. За връщане към предишното меню, моля натиснете нула**

##### **20. За сметка.....моля натиснете две и нула**

###### **1. За салдо по сметката, моля натиснете едно**

1. За повторно прослушване, моля натиснете едно

0. За връщане към предишното меню, моля натиснете нула

###### **2. За последните пет, осчетоводени от Банката операции по сметката, моля натиснете две**

1. За повторно прослушване, моля натиснете едно

0. За връщане към предишното меню, моля натиснете нула

###### **0. За връщане към предишното меню, моля натиснете нула**

##### **0. За връщане към предишното меню, моля натиснете нула**

2. За информация за валутни курсове, моля натиснете две.
  1. За евро, моля натиснете едно
    - Фиксинг на евро е.....
    - Курс купува на евро е....
    - Курс продава на евро е....
    - 0. За връщане към предишното меню, моля натиснете нула
  2. За щатски долар, моля натиснете две
    - Фиксинг на щатски долар е.....
    - Курс купува на щатски долар е...
    - Курс продава на щатски долар е...
    - 0. За връщане към предишното меню, моля натиснете нула
  3. За британски паунд, моля натиснете три
    - Фиксинг на британски паунд е.....
    - Курс купува на британски паунд е...
    - Курс продава на британски паунд е...
    - 0. За връщане към началното меню, моля натиснете нула
  4. За швейцарски франк, моля натиснете четири
    - Фиксинг на швейцарски франк е.....
    - Курс купува на швейцарски франк е...
    - Курс продава на швейцарски франк е...
    - 0. За връщане към началното меню, моля натиснете нула
2. **За извършване на активни банкови операции, моля натиснете две**
  1. Ако желаете да извършавате банкови операции, моля натиснете едно.
  2. За промяна на ПИН на Token устройството, моля натиснете две.
  0. За връщане към предишното меню, моля натиснете нула
3. **За промяна на персонален код за достъп, моля, натиснете три**
9. **За връзка с оператор, моля натиснете девет.**

Може да банкирате активно от 08.45 часа до 17.45 часа всеки работен ден за Банката.

### Активно банкиране

При избор за извършване на активни банкови операции системата изисква от Вас да въведете последователно вашия ПИНТ и еднократна парола от Token устройството (ТАН). При успешен вход ще се свържете със служител на Банката, който ще изпълнява от Ваше име и за Ваша сметка конкретно посочени от Вас нареждания за платежни и други операции. Разговорите се записват от съображения за сигурност. Имате възможност да използвате предварително определени от Вас при регистрацията Ви получатели на преводи или макети на документи ползвани от Вас в Банката.

При използване на макети можете да използвате тяхното кратко име. За посочване на сметка, от която желаете да извършите превода, можете да посочите също нейното кратко име, предварително посочено от Вас в регистрацията Ви.

Служителят на Банката води разговора, като Ви задава насочващи въпроси с цел получаване необходимите данни и информация за съставянето на платежно нареждане, съдържащо необходимите съобразно действащото законодателство и условията на Банката, реквизити.

След даване на Вашите нареждания и съставяне на платежното нареждане банковият служител на Телефонно банкиране Ви осигурява възможността преди да потвърдите

наредената операция да се уверите, че предоставените от Вас данни са коректни и пълни, като за целта банковият служител Телефонно банкиране Ви ги изчита на глас.

За всички успешно наредени и осчетоводени преводи чрез Телефонното банкиране, Вие може да получите копие на нареждането на хартиен носител в офис на Банката.

### Често задавани въпроси

#### **1. Какво ниво на сигурност предлага системата Телефонно банкиране?**

Системата предлага най-високо ниво на сигурност, дължащо се на задължителна идентификация с Персонален Код за Достъп (ПКД), определени от клиента телефонни номера, от които може да се свърже с нея, задължително използване на Token с ПИНТ код и еднократна парола от устройството, генерирана по сложен алгоритъм за идентификация при активно банкрание.

#### **2. Какво се случва, ако въведем 5 пъти грешен ПИНТ?**

Ако въведете 5 пъти грешен ПИНТ, Token устройството се блокира. За отблокирането му е необходимо да посетите лично офис на банката, носейки със себе си устройството.

#### **3. Какво става, ако въведем няколко пъти грешен ПКД?**

При еднократно въвеждане на грешен Персонален Код за Достъп системата отказва достъпът и Ви предлага да прехвърли разговора към оператор. ПКД не се блокира при грешното му въвеждане и неуспешна идентификация.

#### **4. Какво става, ако забравя ПКД?**

Нов Персонален Код за Достъп можете да получите на посочен от Вас имейл адрес след посещение в банков салон.

#### **5. Какво става, ако забравя ПИНТ кода на Token устройството?**

Нов ПИНТ можете да получите на посочен от Вас имейл адрес след посещение в банков салон и заплащане на такса.

#### **6. Как разпознавам от коя сметка да наредя превод?**

Клиентите на услугата определят имена на сметките, с които ще работят в системата за лесно ориентиране при нареждане на преводи и прослушване на информация при пасивно банкиране.

#### **7. Необходимо ли е при често извършвани от мен преводи към едни и същи получатели всеки път, да предоставям необходимата информация при съставяне на платежното нареждане?**

За Ваше улеснение може да изисквате от банковия служител Телефонно банкиране, да запази като макет наредено от Вас платежно нареждане при последващи преводи.

#### **8. Има ли ограничение на преводите и сумите, които мога да наредя чрез Телефонното банкиране?**

Има предварително заложили и обявени от Банката лимити по клиентски сметки и по видове преводи. При желание всеки клиент може да промени своите дневни и седмични лимити чрез посещение в банков салон, като лимитите за една операция могат да бъдат променени в рамките на максимално допустимите лимити определени от Банката.

#### **9. Мога ли да банкирам активно без Token?**

Задължително условие за ползване на активно банкиране Телефонното банкиране е, клиентът да има закупено и регистрирано Token устройство от ПИБ.

**10. Има ли ограничение в продължителността на разговора, който провеждам при свързване с Телефонно банкиране?**

Не, ограничение не съществува.

**11. Как мога да се свържа от чужбина със системата за Телефонно банкиране?**

Можете да се свържете със системата за Телефонно банкиране на телефон 0700 19 5990 с набиране на кода на страната +359, т. е. +35970019599 - ако ползвате услугите на един от българските мобилни оператори и сте в чужбина.

**12. Как мога да се регистрирам за услугата?**

Необходимо е да посетите офис на ПИБ, да попълните документите по образец на Банката, в които въвеждате сметките, с които ще оперирате, вида банкиране, което желаете да ползвате, телефонните номера, от които ще бъде достъпна услугата, валиден e-mail адрес, други.

**13. Може ли някой друг вместо мен да ме регистрира за „Телефонно банкиране“?**

Необходимите документи за регистрация за услугата Телефонно банкиране се подписват само лично от Титуляря – физическо лице, а за Титуляр – юридическо лице от законните представители или изрично упълномощено за целта лице с пълномощно по образец на Банката. Титуляр – физическо лице може да упълномощи друго лице да оперира със сметките му от негово име и за негова сметка чрез Телефонно банкиране, но само Титулярят може лично както да сключи договор, съответно да извърши регистрация на определен от него Оправомощен ползвател, така и да промени или прекрати същите.

**Мерки за сигурност**

Първа инвестиционна банка АД Ви осигурява високо ниво на защита и сигурност при достъп и използване на системата Телефонно банкиране. Въпреки това всеки сам трябва да спазва основните препоръки за сигурност, които Банката определя за важни. За целта е необходимо да спазвате следните общо препоръчвани мерки за сигурност на ПИБ:

1. Достъпът до системата за Телефонно банкиране се осъществява чрез телефонно обаждане от предварително зададени телефонни номера – мобилни и стационарни (с тонално набиране) и след въвеждането на Персонален Код за Достъп (ПКД).
2. При активни операции, трябва да въведете ПИНт и последващо еднократна парола, генерирана от Token устройство закупено от ПИБ.
  - ◆ При първоначална регистрация за услугата системата генерира и изпраща автоматично ПКД и ПИНт, които получавате на посочен от Вас e-mail адрес.
3. След първоначален вход в системата за Телефонно банкиране на ПИБ:
  - ◆ Сменете Вашия ПКД и ПИНт от опциите в основното меню. Новият ПКД може да бъде комбинация от цифри с дължина от 4 до 8 цифри.
  - ◆ Сменете Вашия ПИНт за Token устройството, също от опциите в менюто. Новият ПИНт може да бъде различна комбинация от цифри с дължина от 4 до 8 цифри.
  - ◆ Изтрийте изпратения от Банката e-mail, съдържащ служебно генерираните ПКД и ПИНт за Token устройство, след смяната им.



4. Не предоставяйте информация за регистрацията Ви в Телефонното банкиране (ПКД, ПИНт, както и самото Token устройство) на трети лица. Тази информация и средства за достъп са за Ваше лично ползване и идентификация.
  - ❖ Ако е необходим достъп на член на семейството Ви/служител на фирмата Ви, заявете това в офис на ПИБ. Оправомощеният от Вас ползвател ще получи персонални средства за достъп до системата, и съобразно заявените от Вас права и до сметките Ви.
5. Не съхранявайте на хартиен или друг траен носител, включително в електронен вид, информация за Вашия потребителски достъп.
  - ❖ Променяйте вашия ПКД и ПИНт кода на Token устройствата, които използвате в телефонното банкиране, поне веднъж месечно.
6. При промяна на Оправомощените ползватели, техните права за достъп, при изтичане срока на пълномощното или в случай на оттеглянето му, уведомявайте Банката незабавно.
7. При преустановяване на работата с Телефонното банкиране на ПИБ се уверете, че сте прекъснали телефонната връзка с Банката, по този начин се прекъсва защитената връзка с оператора.
8. Не посочвайте общодостъпни телефонни номера за използване на услугата Телефонно банкиране. Или се уверете, че достъпът до посочения телефон е възможно най-ограничен за външни лица.
  - ❖ Препоръчваме да защитите достъпа до личния Ви мобилен телефон чрез парола, особено, ако достъп до него имат и други членове на вашето семейство (лица, с които съжителствате).
9. Редовно и внимателно преглеждайте данните, които получавате. Проверявайте подателя на получените от Вас имейл съобщения и при получаване на съмнителни такива, не ги отваряйте. Ако нещо ви смути, уведомете Банката на обявените телефони своевременно.
  - ❖ Имейл съобщенията, целящи измама или кражба на данни, обикновено са общи съобщения и с тях се изисква лична информация, като причините могат да са различни (технически, подновяване или прекратяване на услуги и други).
  - ❖ Първа инвестиционна банка АД не изисква от Вас изпращането на ПИН кодове, пароли за достъп или друга конфиденциална информация по електронна поща, както и не изпраща по електронна поща съобщения с текст, в който се изисква да се обадите на посочен телефон и да предоставите информация относно идентификационните Ви данни. В случай че получите подобни съобщения, не изпълнявайте посочените инструкции.
  - ❖ Не посещавайте сайтове, изискващи от Вас предоставянето на лична информация за средствата Ви за достъп и идентификация за услугите за дистанционно банкиране или на друга конфиденциална информация.
  - ❖ Бъдете особено внимателни, когато въвеждате финансова или друга лична информация в интернет сайтове, особено в блогове и социални мрежи, като например Facebook и Twitter.
10. Проверявайте регулярно всяка банкова информация – отчети, извлечения по сметки и банкови карти, SMS уведомления за платежни операции. В случай че забележите операции, които не сте оторизирали, незабавно се свържете с Банката.

Първа инвестиционна банка АД Ви пожелава приятно банкиране!