

ПРОЦЕДУРА
ПО „ОСПОРВАНЕ НА ПЛАЩАНЕ“, ИЗВЪРШЕНО ЧРЕЗ
ВИРТУАЛНОТО ТЕРМИНАЛНО ПОС УСТРОЙСТВО ПРЕДОСТАВЕНО
НА ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ „ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“,
ОБСЛУЖВАНО ОТ „БОРИКА“ АД

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Настоящият документ има за цел да уреди взаимоотношенията между Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ) и „доставчика на платежна услуга“ (доставчика на ЦВПОС), в качеството им на Възложител и Изпълнител по Договорни взаимоотношения, в случай на възникнало оспорено плащане.

(2) По смисъла на настоящия документ „оспорено плащане“ е процедура за възстановяване, изцяло или частично, на определена сума, заплатена чрез трансакция с карта.

Чл. 2. Причина за оспорване на плащане с карта е:

1. Неполучена /непредоставена услуга;
2. Дублирано плащане - плащане, извършено два или повече пъти на едно и също основание;
3. Картодържателят оспорва извършеното плащане с основание, че не той е извършил плащането; картодържателят не разпознава трансакцията в банковото си извлечение;
4. Платената сума се различава от дължимата такава;
5. Други.

Чл. 3. Оспорването на трансакция с карта е факт, когато доставчикът, предоставящ услугата за плащане на задължения през ЦВПОС терминал към сметка на ДАЕУ в БНБ, е:

- уведомил ДАЕУ, че е започнал процес на оспорване от страна на картодържателя, при плащания с български карти през Портала за електронни плащания;
- дебитиращ сметката на доставчика на ЦВПОС терминал със стойността на оспорената трансакция, при операции с чуждестранна карта, издадена от чуждестранни доставчици на платежни услуги.

II. Оспорване на трансакции с местни карти за обслужване на плащания чрез „Централен ВПОС терминал“ на Държавна агенция „Електронно управление“

Чл. 4. При възникнало оспорено плащане с кредитна или дебитна карта, издадена на територията на страната, доставчикът на ЦВПОС терминал на ДАЕУ получава уведомление с причина за появата му в Портала за оспорени плащания.

Чл. 5. Доставчикът на ЦВПОС терминал, незабавно след получаване на уведомление по ал. 1, уведомява ДАЕУ за възникналото оспорено плащане и за причините за неговото настъпване.

Чл. 6. След получаване на уведомление за оспорено плащане по чл. 4, ДАЕУ проверява в Средата за електронно плащане за наличие на факти, удостоверяващи оспореното плащане, и ги изпраща по електронен път на доставчика на ЦВПОС.

Чл. 7. (1) Държавна агенция „Електронно управление“ и доставчикът на „ЦВПОС терминал“ се произнасят по основателността на направеното оспорено плащане, като съставят двустранен протокол, подписан от представители на двете страни.

(2) В случай на признато по реда на ал. 1 валидно оспорено плащане, ДАЕУ възстановява в **7 (седем) дневен срок** от момента на получаване на уведомлението пълния размер на оспорените трансакции в сметката на доставчика на ЦВПОС терминал, а той от своя страна възстановява парите по картата на платеща.

(3) Ако оспореното плащане е от предходен месец и сумите за комисионната и междубанкова такса вече са били платени на доставчика на

Процедура по „оспорване на плащане“, извършено чрез виртуалното терминално ПОС устройство предоставено на Държавна агенция „Електронно управление“, обслужвано от „БОРИКА“ АД

ЦВПОС терминал от Държавна агенция „Електронно управление“, то същият се задължава да възстанови получените суми по сметката на ДАЕУ в БНБ с IBAN: BG04BNBG96613300142702, BIC- BNBGBGSD

(4) В случай че оспорването е неоснователно, доставчикът на ЦВПОС терминал има задължението да отхвърли искането на картодържателя за възстановяване на оспорената сума, съгласно действащото законодателство в Република България.

Ш. Оспорване на трансакции с международни карти за обслужване на плащания чрез централен ВПОС терминал на ДАЕУ

Чл. 8. При оспорване на трансакции с международни карти за обслужване на плащания чрез централен ВПОС терминал на Държавна агенция „Електронно управление“ се прилагат правилата за оспорване на трансакции на Международните картови схеми (МКС).

Чл. 9. При наличие на оспорено плащане, наредено чрез чуждестранни карти, сметката на доставчика на ЦВПОС терминал се дебитираща директно със сумата на оспорената трансакция.

Чл. 10. (1) Доставчикът на ЦВПОС уведомява писмено ДАЕУ, както за възникналото събитие, така и за причините, поради които то е настъпило.

(2) След постъпилото уведомление по ал. 1 Държавна агенция „Електронно управление“ в 7 (седем) работни дни изпраща по електронен път всички необходими документи и информация, касаещи оспореното плащане.

Чл. 11. Получените данни се анализират от двете страни – Държавна агенция „Електронно управление“ и доставчика на ЦВПОС и се преценява дали съответното оспорване е валидно, има ли необходимост от още данни

и сумата подлежи ли на връщане. Двете страни попълват двустранен протокол свързан с резултатите от анализа за оспореното плащане.

Чл. 12. В случай на валидно оспорено плащане, Държавна агенция „Електронно управление“ се задължава да върне цялата оспорена сума или част от нея (в зависимост от оспорването) в сметката на доставчика на ЦВПОС терминал. Сметката на доставчика на „ЦВПОС терминал“ вече е дебитирана със стойността на трансакцията и е изпълнено изискването на чл. 7.

Чл. 13. Ако оспореното плащане е от предходен месец и сумите за комисионната и междубанкова такса вече са били платени на доставчик на ЦВПОС терминал от ДАЕУ, то доставчикът на ЦВПОС поема ангажимента да възстанови получените суми по сметката на ДАЕУ в БНБ с IBAN: BG93 BNBG 9661 3000 1427 01, BIC:

Чл. 14. В случай че оспорването е неоснователно, доставчикът на ЦВПОС терминал може да защити правата си, съгласно правилата на международните картови схеми.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящата процедура е разработена и утвърдена от Председателя на ДА „Електронно управление“ на основание Договор, сключен между Държавна агенция „Електронно управление“ и „Борика“ АД с предмет „Приемане и обслужване на картови плащания на парични задължения, установявани и събирани от Държавна агенция „Електронно управление“, наредени чрез виртуално терминално устройство ПОС (виртуален ПОС), по сметка на Държавна агенция „Електронно управление“, открита в БНБ“.