

**ПРОЦЕДУРА**  
ПО „ОСПОРВАНЕ НА ПЛАЩАНЕ“, ИЗВЪРШЕНО ЧРЕЗ  
ВИРТУАЛНОТО ТЕРМИНАЛНО ПОС УСТРОЙСТВО ПРЕДОСТАВЕНО  
НА МИНИСТЕРСТВО НА ЕЛЕКТРОННОТО УПРАВЛЕНИЕ,  
ОБСЛУЖВАНО ОТ „БОРИКА“ АД

## I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл. 1.** (1) Настоящият документ има за цел да уреди взаимоотношенията между Министерство на електронното управление (МЕУ) 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 заплащане на задължения през ЦВПОС терминал към сметка на МЕУ в БНБ, е:

- уведомил МЕУ, 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 Министерство на електронното управление**

**Чл. 4.** При възникнало оспорено плащане с кредитна или дебитна карта, издадена на територията на страната, доставчикът на ЦВПОС терминал на МЕУ 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 МЕУ за възникналото оспорено плащане и за причините за неговото настъпване.

**Чл. 6.** След получаване на уведомление за оспорено плащане по чл. 4, МЕУ 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) Министерство на електронното 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, МЕУ 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 ЦВПОС терминал от Министерство на електронното управление, то

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

същият се задължава да възстанови получените суми по сметката на МЕУ в БНБ с IBAN: BG36BNBG96613300142902, 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.

### **III. Оспорване на трансакции с международни карти за обслужване на плащания чрез централен ВПОС терминал на МЕУ**

**Чл. 8.** При оспорване на трансакции с международни карти за обслужване на плащания чрез централен ВПОС терминал на Министерство на електронното 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 МЕУ, както за възникналото събитие, така и за причините, поради които то е настъпило.

(2) След постъпилото уведомление по ал. 1 Министерство на електронното 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 – Министерство на електронното 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

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

---

двустранен протокол свързан с резултатите от анализа за оспореното плащане.

**Чл. 12.** В случай на валидно оспорено плащане, Министерство на електронното 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 МЕУ, то доставчикът на ЦВПОС поема ангажимента да възстанови получените суми по сметката на МЕУ в БНБ с IBAN: BG28 BNBG 9661 3000 1429 01, BIC: BNBGBGSD

**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 ..... на основание Договор, сключен между Министерство на електронното управление и „Борика“ АД с предмет „Приемане и обслужване на картови плащания на парични задължения, установявани и събирани от Министерство на електронното управление, наредени чрез виртуално терминално устройство ПОС (виртуален ПОС), по сметка на Министерство на електронното управление, открита в БНБ“.