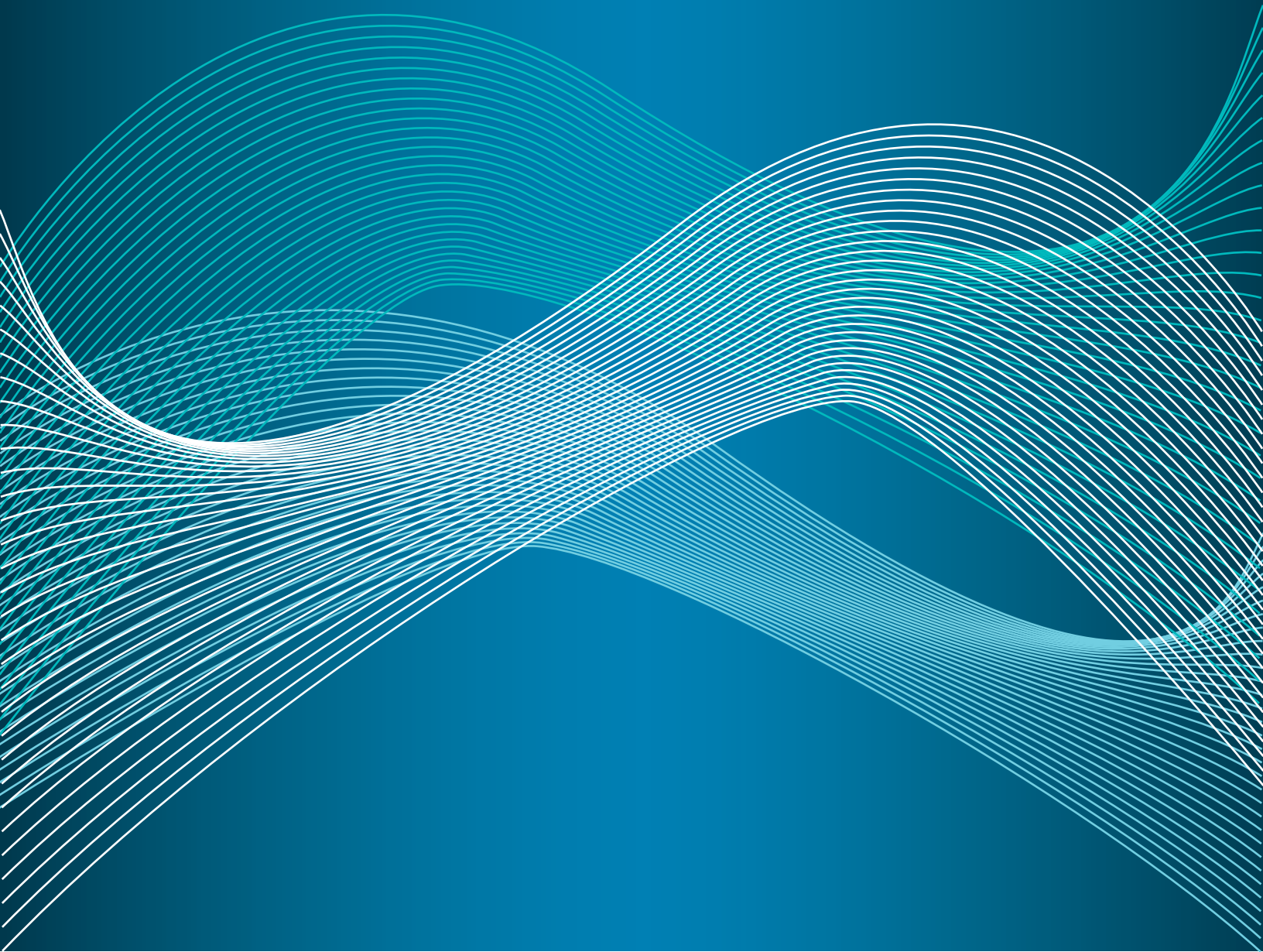


БЪЛГАРСКА
НАРОДНА
БАНКА



BULGARIAN
NATIONAL
BANK

Информация за клиенти на финансови продукти и услуги



**ИНФОРМАЦИЯ ЗА КЛИЕНТИ
НА ФИНАНСОВИ ПРОДУКТИ И УСЛУГИ**

СЪДЪРЖАНИЕ

Въведение

Продукти, предлагани от банките

■ Най-често използвани сметки и тяхното предназначение

- Разплащателна сметка
- Депозитна сметка
- Спестовна сметка

■ Видове карти и тяхното предназначение

- Дебитна карта
- Кредитна карта
- Предплатена карта

■ Видове депозити и тяхното предназначение

- Стандартен депозит
- Гъвкави депозитни схеми
- Спестовен влог

■ Видове кредити и тяхното предназначение

- Овърдрафт
- Кредитна карта
- Потребителски кредит
- Жилищен кредит
- Ипотечен кредит
- Кредит „енергийна ефективност“
- Студентски кредит

■ Дистанционни банкови услуги

- Интернет банкиране
- Телефонно банкиране

Съвети за предпазване от злоупотреби

Съвети за разрешаване на потребителски спорове

- Разрешаване на спор с обслужващата банка или друга финансова институция
- Разрешаване на спор с помирителни комисии

Интернет връзки към други институции

ВЪВЕДЕНИЕ

Тази публикация на БНБ има за цел да даде обобщена и ясна информация в помощ на настоящи и бъдещи клиенти на финансови продукти, обичайно предлагани от банките в Република България. Някои продукти (където е посочено в текста) се предлагат и от финансови институции, регистрирани при БНБ. Изборът на всеки финансов продукт, предлаган на пазара, трябва да се предшества от внимателно запознаване с всички приложими за него клаузи и условия, както записаните в договора, така и общите условия, намиращи приложение за този продукт.

Насоките, дадени тук, съдържат практическа информация, необходима при вземане на решение за избор на подходящ продукт. Целта на тази публикация, насочена към настоящи и потенциални клиенти, е:

- да предостави обща информация на достъпен и разбираем език за най-често предлаганите продукти от банките и от други финансови институции;
- да улесни настоящите и бъдещите клиенти на банкови услуги в избора на подходящ продукт според техните нужди;
- да посочи примери от практиката, как потребителите следва да се предпазват от рискове и злоупотреби при използването от тях продукти;
- да даде насоки при разрешаването на потребителски спорове в областта на финансовите услуги, като посочва и компетентните органи, отговорни за защита на потребителите.

ПРОДУКТИ, ПРЕДЛАГАНИ ОТ БАНКИТЕ

НАЙ-ЧЕСТО ИЗПОЛЗВАНИ СМЕТКИ И ТЯХНОТО ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

Най-често използваните сметки, предлагани от банките, са:

- разплащателна сметка;
- депозитна сметка;
- спестовна сметка.

ПРОДУКТ	РАЗПЛАЩАТЕЛНА СМЕТКА
Описание	<p>Продуктът е подходящ за лица, които искат да получават средства от заплата, хонорар, пенсия или други плащания, които постъпват по сметка в банката.</p> <p>Чрез тази сметка могат да се извършват и разплащания, като се превеждат сметките за комунални и битови услуги или се превеждат средства към сметки на други лица и фирми.</p>
Необходими документи	<p>Необходимите документи за откриването на разплащателна сметката са:</p> <ul style="list-style-type: none">■ лична карта или друг документ за самоличност;■ нотариално заверено пълномощно, когато титулярят на сметката упълномощава трето лице да се разпорежда със средствата;■ други специфични документи, ако банката има такива изисквания;■ формуляр за откриване на сметка – предоставя се от самата банка, ако има такова изискване. <p>При откриването на разплащателна сметка се сключва договор с банката, предоставят се общи условия и тарифа, с които клиентът следва внимателно да се запознае.</p>
Такси	<p>Таксите, които банката събира за откриване и обслужване на сметка, най-често са:</p> <ul style="list-style-type: none">■ такса за откриване – начислява се еднократно при откриване на сметката (някои банки не начисляват такава такса);■ такса за поддръжка на сметката – начислява се всеки месец;■ такса за закриване – начислява се еднократно при закриване на сметката.

	<p>Всяка банка има собствена тарифа, с която е добре клиентът да се запознае още преди да е открита разплащателната сметка.</p>
Допълнителни услуги	<p>Възможно е при откриването на разплащателна сметка банката да предложи и други съпътстващи продукти и услуги, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ дебитна карта; ■ абонамент за комунални и битови плащания; ■ интернет банкиране. <p>Тези продукти обикновено не са задължителни и клиентът може да откаже да ги ползва.</p>
Препоръки	<p>Изберете внимателно валутата на сметката! Когато решавате в каква валута да си откриете сметка, следва да имате предвид валутата, в която получавате основния си доход. Ако изберете парична единица, различна от тази на дохода си, може да се налага ежемесечно да извършвате покупко-продажба на валута по сметката си, което е свързано с риска от промени във валутните курсове.</p>

ПРОДУКТ	ДЕПОЗИТНА СМЕТКА
Описание	<p>Продуктът е подходящ, когато дадено лице има налични средства и иска да ги остави в банка за определен период от време срещу получаване на лихва.</p>
Необходими документи	<p>Необходимите документи за откриване на депозитна сметка са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лична карта или друг документ за самоличност; ■ нотариално заверено пълномощно, ако титулярят упълномощава трето лице да се разпорежда със сметката; ■ искане за откриване на депозитна сметка по образец, предоставен от банката, ако има такова изискване; ■ други документи по изискване на съответната банка. <p>При откриването на депозитната сметка се сключва договор с банката, в който са посочени размерът на лихвата, срокът на депозита, редът при предсрочно прекратяване на депозита и др. Банката предоставя общи условия, тарифа и лихвен бюлетин. Клиентът, който подписва договора, следва внимателно да се запознае с всички условия, предвидени в него, и с общите условия, които са неразделна част от договора.</p> <p>Средствата по всички открити сметки на един клиент в банка, независимо от броя им, са гарантирани в размер до 196 000 лв. от Фонда за гарантиране на влоговете в банките (ФГВБ) при условията на Закона за гарантиране на влоговете в банките. Банката задължително посочва в общите си условия и в договора случаите, в които средствата не са гарантирани. Такива са например привилегированите депозити, т.е. депозитите с индивидуално договорени по-добри лихвени условия от тези, които банката публично предоставя и прилага към вложителите си. Промоционалните депозити, предлагани на широк кръг лица, са гарантирани от ФГВБ.</p>
Такси	<p>Наблюдаваните ценови практики при повечето банки показват, че не се събират такси за откриване на депозитна сметка и такса за поддръжка.</p>

	<p>Банките поддържат лихвен бюлетин за предлаганите лихвени проценти по депозитите, с който всеки може да се запознае на място в клон на банката или на нейната интернет страница.</p> <p>Предварителното проучване на лихвените проценти и на съпътстващите условия по депозита може да помогне на клиентите в избора на подходящ депозитен продукт.</p>
Допълнителни услуги	<p>Възможно е при откриването на депозитна сметка банката да предложи и други съпътстващи продукти, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ овърдрафт срещу депозит; ■ кредитна карта срещу депозит. <p>Когато някой реши да се възползва от направеното предложение, той следва внимателно да се запознае с условията на конкретния предлаган продукт, за да е наясно с цените и лихвите, които следва да плаща в бъдеще.</p> <p>Тези продукти обикновено не са задължителни и клиентът може да откаже да ги ползва.</p>
Препоръки	<p>Следете датите на падеж на депозита! Трябва да знаете, че ако не посетите банката в деня на падежа, депозитът автоматично се подновява при лихвени условия, които банката поддържа към деня на падежа. Възможно е тези условия вече да не са толкова изгодни. Затова е добре да следите сроковете за падеж и лихвения бюлетин и да преговаряте условията по депозита в деня на падежа на място в клон на банката.</p>

ПРОДУКТ	СПЕСТОВНА СМЕТКА
Описание	<p>Спестовната сметка е подходяща за събиране на средства за неограничен период от време.</p> <p>В повечето случаи текущото теглене и довносяне на средства по тези сметки е разрешено. Някои банки имат изисквания за минимално необходимо салдо за откриване на спестовна сметка.</p>
Необходими документи	<p>Необходимите документи за откриване на спестовна сметка са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лична карта или друг документ за самоличност; ■ нотариално заверено пълномощно, ако титулярят упълномощава трето лице да се разпорежда със сметката; ■ искане за откриване на спестовна сметка по образец, предоставян от банката. <p>При откриване на спестовна сметка се сключва договор с банката.</p> <p>Банката предоставя общи условия, тарифа и лихвен бюлетин.</p> <p>Средствата по всички открити сметки на един клиент в банка, независимо от броя им, са гарантирани в размер до 196 000 лв. от Фонда за гарантиране на влоговете в банките (ФГВБ) при условията на Закона за гарантиране на влоговете в банките. Банката задължително посочва в общите си условия и в договора случаите, в които средствата не са гарантирани. Такива са например привилегированите спестовни сметки, т.е. такива с индивидуално договорени по-добри лихвени условия от тези, които банката публично предоставя и прилага към вложителите си.</p>
Такси	<p>Наблюдаваните ценови практики при повечето банки показват, че не се събират такси за откриване на спестовна сметка и такса за поддръжка.</p> <p>Всяка банка поддържа собствена тарифа, с която всеки може да се запознае на място в клон или на нейната интернет страница.</p>
Допълнителни услуги	<p>Възможно е при откриването на спестовна сметка банката да предложи и други съпътстващи продукти, например:</p>

- разплащателна сметка с дебитна карта;
- кредит – например овърдрафт.

Клиент, който избере да се възползва от направеното предложение, следва да се запознае с условията по конкретния предлаган продукт, за да получи информация за таксите и лихвите, които ще заплаща при използването му.

Клиентът има право да откаже допълнителните продукти и да му бъде открита само спестовна сметка за неговите текущи нужди.

ВИДОВЕ КАРТИ И ТЯХНОТО ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

Картите, които се предлагат за физически лица на пазара, са три основни вида:

- дебитна карта;
- кредитна карта;
- предплатена карта.

ПРОДУКТ	ДЕБИТНА КАРТА
Описание	<p>Дебитната карта е удобно платежно средство, което осигурява отдалечен достъп до средства по банкова сметка, получени в резултат на възнаграждения по трудови договори, хонорари, пенсия, обезщетения за майчинство или за общо заболяване, или друг доход. С нея може:</p> <ul style="list-style-type: none">■ да се плаща в търговската мрежа;■ да се теглят пари в брой от банкомат;■ да се плащат комунални и битови сметки;■ да се извършват други операции, например внасяне на пари в брой по сметки от банкомат, т.нар. вноска от банкомат. <p>В България са широко разпространени следните видове дебитни карти: местни дебитни карти с логото на БОРИКА и международни дебитни карти с логото на <i>Visa</i> и <i>Maestro</i>. Подробна информация за дебитните карти и за банките, които ги издават, е публикувана на официалните интернет страници на картовите организации: www.visabg.com и www.mastercard.com/bg.</p>
ПИН код	<p>ПИН кодът е секретен код, известен само на картодържателя, и се използва за идентификация при извършване на операции с картата.</p> <p>ПИН кодът се връчва при получаване на дебитната карта отделно в запечатан плик. За удобство, още при получаването на картата, ПИН кодът може да бъде сменен. Смяната на ПИН код се извършва само на банкомат на банката, която е издала картата.</p>
Необходими документи	<p>Необходимите документи, които се изискват при издаване на дебитна карта, са следните:</p> <ul style="list-style-type: none">■ лична карта или друг документ за самоличност;

	<ul style="list-style-type: none"> искане за издаване на дебитна карта по образец, предоставян от съответната банка. <p>Банката сключва договор за откриването на сметката с дебитната карта. Предоставят се общи условия за издаване на дебитна карта, в които са описани начинът за ползване на картата, редът за подаване на жалба в случаи на неправомерни операции, условията при закриване на карта и др.</p>
Такси	<p>Дебитната карта е продукт, който позволява да се извършват много и различни по вид операции, като всяка една от тях е съпроводена от различна по размер такса. Ето някои общи положения при наблюдаваната ценова практика:</p> <ul style="list-style-type: none"> Когато се теглят пари от банкомат на банката – издател на картата, операцията е безплатна или върху нея е наложена минимална такса. Тегленето на пари в брой от банкомат на друга банка в страната е съпроводено с такса. Тегленето на пари от банкомат с международна карта в чужбина обикновено е съпроводено с фиксирана такса и процент от изтеглената сума. Плащането чрез ПОС устройство в магазини в страната и в чужбина при повечето банки е напълно безплатно или начисляваната такса е минимална. <p>Картодържателите следва да се запознаят внимателно с тарифата на банката, когато получават дебитната карта.</p>
Лимити за операции с карта	<p>Дебитните карти имат лимит за извършване на съответната операция. Поддържат се:</p> <ul style="list-style-type: none"> лимити за теглене на пари в брой – дневен и седмичен; лимити за плащане при търговци – дневен и седмичен. <p>Не може да се извършват операции над определените лимити дори при наличие на пари по картата. Добре е клиентът да се запознае предварително с лимитите и да знае какви суми може да тегли или да плаща на ден и на седмица.</p>
Допълнителни услуги	<p>Възможно е при издаването на дебитна карта банката да предложи и други съпътстващи услуги например:</p> <ul style="list-style-type: none"> SMS известие за извършени операции с картата

	<p>Услугата е много удобна и полезна, тъй като позволява да се следи използването на дебитната карта. Ако клиент получи телефонно съобщение, че с картата му е извършено теглене на пари от банкомат, без да я е ползвал, той следва незабавно да уведоми банката и картата да се блокира. Услугата е платена, но предпазва от злоупотреби.</p> <p>■ Интернет банкиране. Тези услуги обикновено не са задължителни и клиентът има право да ги откаже и да му бъде издадена само дебитна карта.</p>
Препоръки	<p>При изгубена/открадната карта незабавно уведомете банката! При изгубена/открадната карта или при друг проблем трябва незабавно да се свържете с банката, издала картата. Ето защо е много важно да имате винаги на разположение телефонен номер за връзка с банката издател.</p>

ПРОДУКТ	КРЕДИТНА КАРТА
<p>Описание</p>	<p>Кредитната карта е удобен платежен инструмент, с който се усвояват парични средства по предоставен от банката кредит под формата на кредитен лимит, до размера на който може да се извършват операции с картата. Към стандартните услуги, предоставяни при дебитните карти, с кредитна карта допълнително могат да се извършват и плащания в интернет, да се вземе кола под наем, да се плащат самолетни билети, хотели и др.</p> <p>В България се издават кредитни карти с логото например на Visa, MasterCard, American Express, Diners Club и др. Подробна информация за кредитните карти и за банките – издатели на кредитни карти, е публикувана на официалните интернет страници на картовите организации: www.visabg.com, www.mastercard.com/bg, www.diners.bg, www.americanexpress.com.bulgaria</p>
<p>ПИН код</p>	<p>ПИН кодът е секретен код, известен само на картодържателя, и се използва за идентификация при извършване на операции с картата.</p> <p>ПИН кодът се връчва при получаване на кредитната карта отделно в запечатан плик. За удобство, още при получаването на картата, ПИН кодът може да бъде сменен. Смяната на ПИН код се извършва само на банкомат на банката, която е издала картата.</p> <p>Повечето от издаваните кредитни карти са с чип, който осигурява допълнителна защита на картата.</p>
<p>Необходими документи</p>	<p>Необходимите документи за издаване на кредитна карта са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лична карта или друг документ за самоличност; ■ искане за издаване на кредитна карта по образец, предоставян от съответната банка; ■ копие от трудов договор, когато източникът на доход е работна заплата; ■ други документи, удостоверяващи дохода, когато източникът на доход е различен от работна заплата; ■ други документи по преценка на банката. <p>След одобрение се подписва договор с банката или с институцията, която издава картата. Предоставят се</p>

	<p>още обща условия, тарифа и лимити за операции със съответната карта. Картодържателите следва внимателно да се запознаят с всички клаузи, предвидени в договора, както и с клаузите, предвидени в общите условия, които са неразделна част от договора.</p>
Такси	<p>Кредитната карта е продукт, който позволява да се извършват много и различни по вид операции, като всяка една от тях е съпроводена със съответната такса. Ето някои общи положения при наблюдаваната ценова практика:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Тегленето на пари от банкомат обикновено е съпроводено със значителни такси както в страната, така и в чужбина. ■ Плащането чрез ПОС устройства обикновено е бесплатно или таксите са незначителни. <p>Картодържателите следва да се запознаят внимателно с тарифата, когато получават кредитната карта.</p>
Лимити за операции с кредитна карта	<p>Кредитните карти, освен кредитен лимит, който се отпуска от банката, имат и лимити за операции. Поддържат се:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лимити за теглене на пари в брой – дневен и седмичен; ■ лимити за плащане при търговци – дневен и седмичен. <p>Добре е клиентът да се запознае предварително с лимитите и да знае какви суми може да тегли или да плаща на ден и на седмица.</p>
Лихви	<p>Използването на кредитната карта е свързано със заплащането на лихва на банката, издала картата. Практиката на пазара показва, че повечето банки начисляват различни лихви за различните видове операции. Възможни са например следните варианти при начисляването на лихва на усвоения кредитен лимит:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ начисляване на по-висока лихва на усвоения кредитен лимит при теглене на пари в брой от банкомат; ■ начисляване на по-ниска лихва при плащане с картата в търговски обекти; ■ начисляване на еднаква по размер лихва както за теглене, така и за плащане с картата.

Гратисен лихвен период	Това е периодът, през който банката не начислява лихва върху размера на усвоения кредитен лимит.
Погасяване на задължението	<p>Банката ежесечно изпраща извлечение за дължимите суми по кредитната карта. В него са посочени крайният срок за погасяване на задължението, размерът на минималната вноска и подробна информация за извършените операции с картата. За погасяване на задължението картодържателят може да избере един от следните варианти:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ вноска на сумата в брой по сметка в банката; ■ банков превод от друга разплащателна сметка; ■ автоматично погасяване на минимално дължимата сума чрез прехвърляне на средства от друга сметка на клиента по сметката, обслужваща кредитната карта (тази услуга се предлага от повечето банки). <p>Клиентът сам решава каква част от задължението си да плати – извън минималната сума, която е задължителна. При непогасяване на минимално дължимата сума се начисляват наказателни такси и наказателни лихви.</p>
Допълнителни услуги	<p>При издаването на кредитна карта банката много често предлага и други съпътстващи услуги, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ SMS известие за извършени операции с картата Услугата е много удобна и полезна, тъй като позволява да се следи използването на дебитната карта. Ако клиент получи телефонно съобщение, че с картата му е извършено теглене на пари от банкомат, без да я е ползвал, той следва незабавно да уведоми банката и картата да се блокира. Услугата е платена, но предпазва от злоупотреби. ■ Безплатна медицинска застраховка при пътуване в чужбина Обикновено медицинската застраховка е част от кредитната карта и се връчва при получаване на картата. В предоставяната застрахователна полица са описани подробно покритите рискове, а в общите условия към нея е посочено и при какви условия застраховката става валидна, и др.
Препоръки	<p>При изгубена/открадната карта незабавно уведомете банката!</p> <p>При изгубена/открадната карта или при друг проблем трябва незабавно да се свържете с банката, издала</p>

картата. Ето защо е много важно да имате винаги на разположение телефонен номер за връзка с банката издател.

Не забравяйте, че усвоените чрез кредитната карта средства са вид кредит!

Усвоените чрез кредитната карта средства са вид кредит, поради което следва да се уверите, че доходите ви са достатъчни, за да можете да покривате размера на усвоения лимит от картата. Ако имате и други кредити, е добре да прецените дали издаването на кредитна карта няма да увеличи допълнително месечните ви разходи.

ПРОДУКТ	ПРЕДПЛАТЕНА КАРТА
<p>Описание</p>	<p>Предплатената карта е удобно платежно средство, даващо възможност за извършване на платежни операции с електронни пари. Тя не осигурява достъп до платежна сметка и може да не бъде персонализирана. В зависимост от вида на предплатената карта с нея може:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ да се плаща в търговската мрежа; ■ да се теглят пари в брой от банкомат; ■ да се плащат комунални и битови сметки; ■ да се извършват други операции, като плащане чрез интернет. <p>В България се издават предплатени карти с логото предимно на Visa и MasterCard, както и на местни банки и финансови институции – издатели на електронни пари. Подробна информация за предплатените карти и банките и финансовите институции, които ги издават, е публикувана на официалните интернет страници на картовите организации: www.visabg.com и www.mastercard.com/bg.</p>
<p>ПИН код</p>	<p>ПИН кодът е секретен код, известен само на картодържателя, и се използва за идентификация при извършване на операции с електронните пари, съхранени на картата.</p> <p>ПИН кодът се получава отделно от предплатената карта, като най-често се избира от клиента. Той може да бъде сменен, но е възможно начисляване на такса за тази услуга. Смяната на ПИН код се извършва съобразно процедури, установени от финансовата институция, издала картата.</p> <p>При предплатените карти ПИН кодът не е задължителен и наличието му зависи от вида на картата и от степента на персонализация.</p>
<p>Необходими документи</p>	<p>Необходимият документ, който се изисква при издаване на предплатена карта, е документ за самоличност.</p> <p>Издателят сключва договор с държателя за издаване на електронни пари и на инструмент за електронни пари. Издателят предоставя общи условия за издаване на картата, в които са описани начинът за ползване на картата, редът за подаване на жалба в случаи на</p>

	неправомерни операции, условията при закриване на карта и др.
Такси	<p>Предплатената карта е продукт, който позволява да се извършват много и различни по вид операции, като всяка една от тях е съпроводена с различна по размер такса. Ето някои общи положения при наблюдаваната ценова практика:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Повечето издатели на предплатени карти събират такса за активиране на картите. ■ Първоначалното захранване на картата обикновено е без такса, но е възможно да бъде събирана такса за последващо зареждане на суми по предплатената карта. ■ Някои видове предплатени карти дават възможност за теглене на пари от банкомат. Когато се теглят пари от банкомат, операцията е безплатна или има минимална такса. ■ Тегленето на пари от банкомат с карта, валидна в чужбина, обикновено е съпроводено с фиксирана такса и процент от изтеглената сума. ■ Плащането на стоки и услуги чрез ПОС устройство в магазини в страната или в чужбина при повечето издатели на предплатени карти е напълно безплатно или начисляваната такса е минимална. ■ Такса за обслужване започва да се начислява обикновено след изтичането на 6 месеца от издаването на предплатената карта, ако има неизразходван остатък по нея. Тя е фиксирана и обикновено размерът ѝ не е голям. <p>Клиентите, които избират този продукт, следва внимателно да се запознаят с тарифата на издателя, съдържаща таксите и комисионите, събирани от издателя във връзка с издаването, ползването и обратното изкупуване на електронни пари или други услуги по силата на договора.</p>
Лимити за операции с предплатена карта	<p>Предплатените карти имат лимит за извършване на съответната операция. Поддържат се:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лимити за теглене на пари в брой – дневен и седмичен; ■ лимити за плащане при търговци – дневен и седмичен.

	<p>Не може да се извършват операции над определените лимити дори при наличие на пари по картата. Добре е клиентът да се запознае предварително с лимитите и да знае какви суми може да тегли или да плаща на ден и на седмица.</p>
Допълнителни услуги	<p>Възможно е при издаването на предплатена карта банката да предложи и други съпътстващи услуги, например проверка на наличността и на извършените операции с картата чрез интернет страницата на издателя.</p> <p>Услугата е много удобна и полезна, тъй като позволява да се следи използването на предплатената карта. Ако клиент установи, че с картата е извършвана операция, а той не я е ползвал, следва незабавно да уведоми финансовата институция – издател, и картата да бъде блокирана.</p>
Препоръки	<p>При изгубена/открадната предплатена карта уведомете незабавно издателя!</p> <p>При изгубена/открадната карта или при друг проблем е необходимо незабавно да се свържете с финансовата институция, издала картата, за да я блокира. Ето защо е много важно да имате винаги на разположение телефонен номер за връзка с институцията издател.</p>

ВИДОВЕ ДЕПОЗИТИ И ТЯХНОТО ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

Съществува голямо разнообразие и модификации на депозити, но тук ще представим основните видове, които са най-разпространени на пазара:

- стандартен срочен депозит;
- гъвкави схеми на депозити – депозит с авансова лихва, депозит с частично свободни средства и депозит с нарастваща лихва;
- спестовен влог.

ПРОДУКТ	СТАНДАРТЕН СРОЧЕН ДЕПОЗИТ
Описание	<p>Продуктът позволява да се инвестират свободни или налични средства за определен фиксиран период от време срещу получаване на лихва от банката. Обичайните срокове за разкриване на срочен депозит са 1, 3, 6, 12, 24 и 36 месеца.</p> <p>Лихвата по стандартния срочен депозит се получава само когато средствата се държат до настъпването на падежа. В останалите случаи, като например теглене на средствата преди падеж, депозитът е нарушен и лихвата, която се начислява, е в минимален размер.</p>
Необходими документи	<p>Необходимите документи, които се изискват за откриване на стандартен срочен депозит, са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лична карта или друг документ за самоличност; ■ нотариално заверено пълномощно, ако титулярят упълномощава трето лице да се разпорежда със сметката; ■ искане за откриване на депозитна сметка по образец, предоставян от самата институция, ако има такова изискване; ■ други документи по изискване на съответната институция. <p>При откриването на депозит се сключва договор с банката, в който са описани размерът на лихвата, срокът на падеж на депозита, размерът и условията при предсрочно прекратяване на депозита и др. Банката предоставя общи условия, лихвен бюлетин и тарифа.</p> <p>Средствата по всички открити сметки на един клиент в банка, независимо от техния брой, са гарантирани в размер до 196 000 лв. от Фонда за гарантиране на</p>

	<p>влоговете в банките (ФГВБ) при условията на Закона за гарантиране на влоговете в банките. Банката задължително посочва в общите си условия и в договора случаите, в които влоговете не са гарантирани. Такива са например привилегированите влогове, т.е. влоговете с индивидуално договорени по-добри лихвени условия от тези, които банката публично предоставя и прилага към вложителите си. Промоционалните депозити, предлагани на широк кръг лица, са гарантирани от ФГВБ</p>
Характеристики	<p>Основните характеристики на срочните депозити са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Срочност – представлява периодът, за който се открива депозитът. ■ Валута – левове, както и чуждестранна валута. ■ Минимално салдо – представлява сумата, под чийто размер банките не приемат да открият депозит. Някои банки нямат такова изискване, но повечето изискват минимална сума за откриване на депозита. ■ Лихва – представлява цената, която банката плаща за времето, през което използва средствата.
Такси	<p>Наблюдаваната ценова практика показва, че в повечето случаи банките не събират такси за откриване на депозитна сметка и такса за поддръжка. Всяка банка поддържа тарифа и лихвен бюлетин, с които клиентът може да се запознае, преди да избере вида на депозита, в клон на банката или на нейната интернет страница.</p>
Изчисляване на лихвата	<p>Пример за изчисляване на лихва: Клиент има свободни 1000 лв. и иска да ги депозира за срок от 6 месеца за лихва от 6%.</p> <p>Параметри на депозита: Сума на депозита: 1000 лв. Срочност: 6 месеца. Лихва: 6%.</p> <p>Посочената лихва е на годишна база, затова е необходимо да се изчисли на месечна база. За тази цел годишната лихва трябва да се раздели на 12 – месеците в годината: Лихва за 1 месец = $6\% : 12 = 0.5\%$. Лихва за 6 месеца = $(1000 \times 0.5) \times 6 \text{ месеца} = 30 \text{ лв.}$ Така сумата, която ще бъде набрана в края на периода, ще бъде: $1000 + 30 = 1030 \text{ лв.}$</p>

	<p>На интернет страниците на повечето банки може да се намери лихвен калкулатор и да се изчисли лихвата за съответния продукт.</p>
Допълнителни услуги	<p>Възможно е при откриването на стандартен депозит банката да предложи и други съпътстващи продукти, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ овърдрафт срещу депозит; ■ кредитна карта срещу депозит. <p>Клиентът следва да се запознае с условията на конкретния предлаган продукт, за да е информиран за таксите и лихвите, които следва да плаща в бъдеще.</p>
Препоръки	<p>Следете датите на падеж на депозита!</p> <p>Трябва да знаете, че ако не посетите банката в деня на падежа, депозитът автоматично се подновява при лихвените условия, които банката поддържа към деня на падежа. Възможно е тези условия да не са толкова изгодни. Затова е добре да следите датите на падеж и лихвения бюлетин и да предоговаряте условията по депозита в деня на падежа на място в клон на банката.</p>

ПРОДУКТ	ГЪВКАВИ ДЕПОЗИТНИ СХЕМИ
<p>Описание</p>	<p>На пазара съществува голямо разнообразие от предлагани депозити с гъвкави схеми на олихвяване. Най-широко разпространени са няколко схеми на гъвкави депозити със следните характеристики:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Депозит с авансова лихва – лихвата, получавана по този депозит, се плаща от банката още при откриване на депозита. Затова този продукт е подходящ за клиент, който има налични средства, но не иска да ги харчи и се нуждае от средства за покриване на някакви текущи нужди. Трябва обаче внимателно да се проверяват всички условия по депозита. ■ Депозит с частично свободни средства – тук част от средствата са свободни за ползване например 10% от размера на целия депозит и може да се теглят по всяко време преди падежа. Клиентът следва обаче внимателно да провери дали свободните средства се олихвяват и с какъв лихвен процент. Този продукт е полезен, защото едновременно се спестява и част от средствата може да се използват за покриване на непредвидени разходи. ■ Депозит с нарастваща лихва – тук периодите на олихвяване обикновено са няколко, като през всеки следващ период сумата на депозита се олихвява с по-висока лихва спрямо предходната. Клиентът следва обаче да се увери, че и натрупаната лихва се олихвява. Този продукт е подходящ за по-дългосрочни спестявания с цел получаване на по-висока лихва от банката, която насърчава клиента да инвестира за по-дълъг срок посредством по-атрактивна лихва за всеки следващ период.
<p>Необходими документи</p>	<p>Необходимите документи за откриване на депозита са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лична карта или друг документ за самоличност; ■ нотариално заверено пълномощно, ако титулярят упълномощава трето лице да се разпорежда със сметката; ■ искане за откриване на депозитна сметка по образец, предоставян от самата институция; ■ други документи съгласно изискване на банката.

	<p>При откриването на депозитна сметка се сключва договор с банката, в който са описани размерът на лихвата, срокът на падеж на депозита, размерът и условията при предсрочно прекратяване на депозитаната сума и др.</p> <p>Банката предоставя общи условия, лихвен бюлетин и тарифа.</p> <p>Средствата по всички открити сметки на един клиент в банка, независимо от техния брой, са гарантирани в размер до 196 000 лв. от Фонда за гарантиране на влоговете в банките (ФГВБ) при условията на Закона за гарантиране на влоговете в банките. Банката задължително посочва в общите си условия и в договора случаите, в които влоговете не са гарантирани. Такива са например привилегированите влогове, т.е. влоговете с индивидуално договорени по-добри лихвени условия от тези, които банката публично предоставя и прилага към вложителите си. Промоционалните депозити, предлагани на широк кръг лица, са гарантирани от ФГВБ</p>
Параметри	<p>Основните параметри на гъвкавите депозитни схеми са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Срочност – представлява периодът, за който се открива депозитът. ■ Валута – левове, както и чуждестранна валута. ■ Минимално изискуемо салдо – представлява сумата, под чийто размер банките не приемат да открият депозит. Някои банки нямат такова изискване, но повечето изискват минимална сума за откриване на депозита. ■ Лихва – представлява цената, която банката плаща за времето, през което използва средствата.
Такси	<p>В повечето случаи банките не събират такси за откриване на депозит и такса за поддръжка.</p> <p>Всяка банка поддържа тарифа и лихвен бюлетин, с които клиентът може да се запознае, преди да избере вида на депозита, в клон на банката или на нейната интернет страница. Предварителното проучване на лихвените условия подпомага клиентите в избора на подходящ депозитен продукт.</p>
Изчисляване на лихвата	<p>Поради разнообразието и сложността на тези депозити уместно е клиентът да използва лихвения калкулатор, поместен на интернет страниците на банките, или да</p>

	поиска точна информация за размера на лихвата в клон на банката.
Допълнителни услуги	<p>Възможно е при откриването на депозит банката да предложи и други съпътстващи продукти, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ овърдрафт срещу депозит; ■ кредитна карта срещу депозит и др. <p>Клиентът следва да се запознае с условията на конкретния предлаган продукт, за да е информиран за таксите и лихвите, които следва да плаща в бъдеще.</p> <p>Клиентът има право да откаже допълнително предлаганите продукти.</p>
Препоръки	<p>Следете датите на падеж на депозита!</p> <p>Трябва да знаете, че ако не посетите банката в деня на падежа, депозитът автоматично се подновява при лихвените условия, които банката поддържа към деня на падежа. Възможно е тези условия вече да не са толкова изгодни. Затова е добре да следите датите на падеж и лихвения бюлетин и да предоговаряте условията по депозита в деня на падежа на място в клон на банката.</p>

ПРОДУКТ	СПЕСТОВЕН ВЛОГ
Описание	<p>Продуктът е подходящ за спестяване на средства за неопределен период от време при регулярно заделяне на средства.</p>
Необходими документи	<p>Необходимите документи за откриване на спестовен влог са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лична карта или друг документ за самоличност; ■ нотариално заверено пълномощно, ако титулярят упълномощава трето лице да се разпорежда със сметката; ■ искане за откриване на влог по образец, предоставян от самата банка, ако има такова изискване. <p>При откриването на влога се сключва договор с банката, в който са описани размерът на лихвата, срокът на падеж на влога (обикновено влогът е безсрочен), минимално необходимата сума за откриване на влог и др. Банката предоставя общи условия, лихвен бюлетин и тарифа.</p> <p>Средствата по всички открити сметки на един клиент в банка, независимо от техния брой, са гарантирани в размер до 196 000 лв. от Фонда за гарантиране на влоговете в банките (ФГВБ) при условията на Закона за гарантиране на влоговете в банките. Банката задължително посочва в общите си условия и в договора случаите, в които влоговете не са гарантирани. Такива са например привилегированите влогове, т.е. влоговете с индивидуално договорени по-добри лихвени условия от тези, които банката публично предоставя и прилага към вложителите си. Промоционалните депозити, предлагани на широк кръг лица, са гарантирани от ФГВБ</p>
Параметри	<p>Основните характеристики на спестовните влогове са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Срочност – представлява периодът, за който се открива влогът. По принцип спестовните влогове са безсрочен продукт. ■ Валута – левове, както и чуждестранна валута. ■ Минимално изискуемо салдо – представлява сумата, под чийто размер банките не приемат да открият влог.

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Лихва – представлява цената, която банката плаща за времето, през което използва средствата.
Такси	<p>В повечето случаи банките не събират такси за откриване на влог и такса за поддръжка.</p> <p>Всяка банка поддържа тарифа и лихвен бюлетин, с които клиентът може да се запознае, преди да избере вида на продукта, в клон на банката или на нейната интернет страница.</p>
Изчисляване на лихвата	<p>Плащането на лихвата по спестовния влог става обикновено веднъж годишно, в края на календарната година. След това започва нов период, лихвата за който се изплаща в края на втората година, като се начислява и лихва на лихвата от предходния период (т.е. лихвата се капитализира), и олихвяването продължава по същия начин през целия период на спестяване.</p> <p>Лихвените калкулатори, публикувани на интернет страниците на банките, са удобни за изчисляване на сумата, която ще се получи в края на периода. Ако клиентът няма достъп до компютър, същата информация може да бъде получена на място в клон на банката.</p>
Допълнителни услуги	<p>Възможно е при откриването на спестовен влог банката да предложи и други съпътстващи продукти, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ овърдрафт; ■ дебитна карта и др. <p>Клиентът следва да се запознае с условията на конкретния предлаган продукт, за да е информиран за таксите или лихвите, които следва да плаща в бъдеще.</p> <p>Клиентът има право да откаже допълнително предлаганите продукти.</p>

ВИДОВЕ КРЕДИТИ И ТЯХНОТО ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

Основните видове кредити, които се предлагат от банки и от някои финансови институции за физически лица, са:

- овърдрафт;
- потребителски кредит;
- жилищен кредит;
- ипотечен кредит;
- кредит „енергийна ефективност“;
- студентски кредит.

ПРОДУКТ	ОВЪРДРАФТ
Описание	<p>Овърдрафтът е вид кредит, при който кредиторът предоставя на потребителя възможност да ползва средства, превишаващи наличността по разплащателната му сметка.</p> <p>Клиентът може да ползва този продукт, когато получава заплата или друг регулярен доход, работи на постоянен трудов договор и са му необходими допълнителни средства в рамките на една или повече заплати. При овърдрафта няма погасителен план, задължението автоматично се погасява със средствата, които постъпват по сметката, и отново може да се ползват.</p>
Параметри	<p>Основните параметри на овърдрафта са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Общ размер – представлява максималната сума, отпускана от кредитора. ■ Валута – левове, както и чуждестранна валута. ■ Срок на издължаване – представлява периодът, в който задължението трябва да бъде изплатено. ■ Лихва – представлява цената, която получателят на кредита заплаща за използването на парични средства, предоставени му от кредитора, за времето до погасяването на задължението. Предлаганите лихвени проценти, които се ползват при изчисляване на лихвата, са обикновено фиксирани за целия период на кредита и е лесно да се сравняват, за да се избере най-добрата оферта за ползване на този продукт. ■ Обезпечение – за отпускането на този кредит кредиторите изискват обезпечение. То е гаранция за тях, че ако клиентът не може в даден момент да изплати задължението си, те ще могат да покрият този ликвиден проблем от друг източник. <p>Обезпечението, което най-често се изисква, бива залог върху вземане от трудов договор, залог върху</p>

	<p>депозит, поръчителство.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Срок за одобрение – това е срокът, в който кредиторът разглежда документите за кандидатстване и взема решение дали да отпусне кредита.
<p>Необходими документи и оценка на кредитоспособността</p>	<p><u>Документи, които банката предоставя на клиент – кандидат за кредит (преддоговорна информация)</u> Преди да направи избор откъде да вземе овърдрафт, клиентът трябва да знае, че кредиторите са длъжни да предоставят стандартен европейски формуляр. Той съдържа цялата информация за параметрите по предоставяния овърдрафт. За да се направи удачен избор, е уместно да се съберат няколко предложения, които да се сравнят, за да се прецени коя оферта е най-изгодна към момента.</p> <p><u>Документи, които клиентът представя на кредитора</u> Документите, които кредиторът изисква от кандидат-клиент, за да вземе решение дали да отпусне овърдрафта, са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лична карта или друг документ за самоличност; ■ искане за отпускане на овърдрафт по образец, предоставян от кредитора; ■ документ, доказващ размера и източника на доход на кредитоискателя и поръчителя (в предвидените от кредитора случаи) – копие от трудов договор или друг документ; ■ други документи по преценка на кредитора. <p><u>Документи, които се получават след кандидатстване и одобрение</u> След подаване на необходимите документи и одобрение от страна на кредитора се подписва договор, в който са описани всички параметри, редът и начинът на обслужване на овърдрафта. Неразделна част от договора са и общите условия, тарифата и лихвеният бюлетин.</p> <p>При подписването на договора клиентът следва внимателно да се запознае с всички клаузи, предвидени в него, както и с текстовете и условията, предвидени в общите условия, които са неразделна част от договора.</p>

Такси	<p>Най-често събираните такси при този продукт са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ такса за разглеждане на документи – начислява се еднократно; ■ такса за отпускане на овърдрафта – начислява се еднократно при отпускане; ■ такса за управление – начислява се при всяко подновяване на овърдрафта; ■ лихва – начислява се при използване на сумата на овърдрафта. <p>Клиент, който избере този продукт, следва да се запознае предварително с всички такси, които следва да плаща за използването на овърдрафта.</p>
Погасяване на задължението	<p>Покриването на задължението се извършва посредством текущо погасяване на средствата, постъпващи от заплата или от друг регулярен източник на доход, след което овърдрафтът се подновява.</p>
Допълнителни услуги	<p>Много често при сключване на договор за овърдрафт банката предлага и други съпътстващи продукти, например дебитна карта.</p> <p>Клиентът може да се възползва от това удобство, тъй като така се спестява време и средствата се използват директно чрез теглене или плащане с картата. Добре е обаче клиентът да се информира предварително за таксите, които се начисляват за използване на дебитна карта.</p>
Препоръки	<p>Размерът на овърдрафта трябва да се определя според нуждите!</p> <p>Следва внимателно да определите размера на ползвания овърдрафт, като се ръководите от собствените си нужди и като имате предвид, че средствата могат да се усвоят бързо, но следва да се връщат заедно с лихвата.</p>

ПРОДУКТ	ПОТРЕБИТЕЛСКИ КРЕДИТ
<p>Описание</p>	<p>Потребителският кредит е подходящ, когато физическо лице иска да финансира свои текущи нужди за потребление, включително ремонт, покупка на черна или бяла техника, обучение, лечение, плащане на текущо битово задължение, покупка на превозно средство и др. Този кредит се предлага както от банки, така и от финансови институции, регистрирани в БНБ.</p> <p>При вземането и ползването на този вид кредит кредиторите извършват оценка на кредитоспособността, поради което е добре кандидатът да има регулярен източник на доход, въз основа на който да покрива месечната вноска по кредита. При кандидатстване за кредит бъдещият клиент следва да предостави вярна, пълна и точна информация за финансовото си положение, за да може кредиторът коректно да прецени дали да отпусне кредита.</p>
<p>Параметри</p>	<p>Основните параметри по потребителския кредит са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Общ размер – представлява максималният размер на финансиране, определен от кредитора. ■ Обща дължима сума – представлява сумата, която трябва да се изплати на кредитора; включва получената сума заедно с всички разходи, лихви и такси по кредита. ■ Срочност – представлява периодът, определен за погасяване на задължението. ■ Валута – левове, както и чуждестранна валута. ■ Лихва – представлява цената, която получателят на кредита заплаща за използването на паричните средства, предоставени му от кредитора, за времето до погасяването на задължението. ■ Годишен процент на разходите (ГПР) – изразява общите разходи по кредита заедно с всички лихви, такси и комисиони, които се начисляват по кредита на годишна база, изразени като годишен процент от общия размер на предоставения кредит. ГПР е основният показател за реалната цена на кредита, който позволява сравняване на различните предложения за потребителски кредити на пазара. ■ Обезпечение – представлява гаранция за кредитора, че ако в даден момент кредитополучателят не може да изплати задълженията си, то кредиторът ще има възможност да покрие този ликвиден проблем от

	<p>друго място. Най-често изисквани обезпечения при този вид кредит са: залог върху вземане от трудов договор, поръчителство и др.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Начин на усвояване и погасяване – обикновено усвояването става еднократно, а погасяването се извършва на месечни вноски.
<p>Необходими документи и оценка на кредитоспособността</p>	<p><u>Документи, които кредиторът предоставя на клиент – кандидат за кредит (преддоговорна информация)</u></p> <p>Преди да направи избор откъде да вземе потребителски кредит, кандидатът трябва да знае, че кредиторите са длъжни да му предоставят стандартен европейски формуляр. Той съдържа цялата информация за параметрите по предоставяния потребителски кредит. Предложенията, отразени в стандартния европейски формуляр, може да се сравнят и да се направи информиран избор коя оферта е най-изгодна към момента.</p> <p><u>Документи, които клиентът представя на кредитора</u></p> <p>Документите, които кредиторът изисква от потенциалните кредитополучатели при кандидатстване, за да вземе решение дали да отпусне кредита на база оценка на кредитоспособността, са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лична карта или друг документ за самоличност; ■ искане за отпускане на кредит по образец, предоставян от кредитора; ■ документ, доказващ размера и източника на доход на кредитоискателя и поръчителя – копие от трудов договор или друго; ■ други документи по преценка на кредитора. <p><u>Документи, които клиентът получава след вземане на решение</u></p> <p>След подаване на необходимите документи и одобрение се подписва договор, в който са описани всички параметри, редът и начинът за обслужване на кредита. В договора за кредит задължително се посочва видът на лихвения процент, условията и процедурите за промяна на лихвения процент, както и други изисквания, определени в Закона за потребителския кредит. Неразделна част от сключения договор са и общите условия, тарифата и лихвеният бюлетин.</p>

	<p>При подписването на договора клиентът следва внимателно да се запознае с всички клаузи, предвидени в него, както и с текстовете и условията, предвидени в общите условия, които са неразделна част от договора.</p> <p>Клиентите, получили потребителски кредит, имат право да се откажат от сключения договор за кредит, като в срок от 14 дни от датата на сключване на договора изпратят уведомление до кредитора за упражняване на правото на отказ.</p>
<p>Такси</p>	<p>Освен размера на лихвата, който следва ежемесечно да се плаща, обичайно се събират и следните такси:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ такса за разглеждане на документи – начислява се еднократно при отпускането на кредита; ■ такса за отпускане на кредита – начислява се еднократно при отпускането на кредита; ■ други такси – за промяна на условията по кредита; за поддръжка на сметката; за предсрочно погасяване и др. <p>Клиентите, които ползват този продукт, следва внимателно да се запознаят с всички такси, които съпътстват кредита.</p>
<p>Погасяване на задължението</p>	<p>Погасяването на задължението се извършва, като всеки месец на определена дата се плаща месечната вноска по сметката в банката.</p> <p>Тази вноска може да се плаща в брой или чрез банков превод от друга сметка.</p> <p>Неплащането в срок и наличието на неплатени вноски води до начисляването на наказателна лихва върху размера на просрочените суми.</p>
<p>Допълнителни услуги</p>	<p>Допълнителни услуги, съпровождащи отпускането на потребителски кредит, са например:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ дебитна карта – представлява удобно средство за разплащания. Ако обаче клиентът вече има дебитна карта от друга банка или платежна институция, не е необходимо да придобива такава карта, тъй като нейното използване е свързано със заплащането на допълнителни такси; ■ застраховка – тази услуга дава възможност при настъпването на определени обстоятелства (болест, смърт и др.) да се получи намаление или освобождаване от задължение за плащане.

Препоръки	<p>Изберете внимателно валутата на кредита! Когато избирате в каква валута да получите потребителски кредит, следва да имате предвид валутата, в която получавате основния си доход. Погасяването на кредит във валута, различна от валутата на основния доход, крие риск, свързан с промени в обменните курсове при превалутирането между двете валути.</p> <p>Проучете внимателно условията в договора за кредит! В хода на кандидатстването за кредит следва да си изясните всички условия по предлагания кредит (лихвен процент, такси, възможност за предсрочно погасяване). Когато някои от характеристиките на предлагания кредит са неясни, можете да поискате разяснение от служителя, който предлага продукта. При подписването на договора следва внимателно да се запознаете с всички клаузи, предвидени в него, както и с текстовете и условията, предвидени в общите условия, които са неразделна част от договора.</p>
------------------	---

ПРОДУКТ	ЖИЛИЩЕН КРЕДИТ
<p>Описание</p>	<p>Този продукт е подходящ, когато физическо лице иска да финансира покупка на жилище, гараж към апартамент, вила с дворно място, строителство на жилище или друг имот. Този кредит се предлага както от банки, така и от други финансови институции, регистрирани в БНБ.</p> <p>При вземането и ползването на този вид кредит се извършва задълбочена оценка на кредитоспособността, поради което е необходимо кандидатът за кредит да има регулярен източник на доход, въз основа на който да покрива месечната вноска по кредита. При кандидатстване за жилищен кредит кандидатът следва да предостави вярна, пълна и точна информация за финансовото си положение, за да може кредиторът да прецени коректно дали да отпусне кредита. Тези кредити са дългосрочни и изискват спазването на стриктна финансова дисциплина.</p>
<p>Параметри</p>	<p>Основните параметри по жилищния кредит са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Общ размер – представлява максималният размер на финансиране, определен от кредитора. ■ Срочност – представлява периодът, определен за погасяване на задължението. ■ Валута – левове, както и чуждестранна валута. ■ Лихва – представлява цената, която получателят на кредита заплаща за използването на парични средства, предоставени му от кредитора, за времето до погасяването на задължението. ■ Годишен процент на разходите (ГПР) – изразява общите разходи по кредита заедно с всички лихви, такси и комисиони, които се начисляват по кредита на годишна база, изразени като годишен процент от общия размер на предоставения кредит. ГПР е основният показател за реалната цена на кредита, позволяващ сравняване на различните предложения за потребителски кредити на пазара. ■ Обезпечение – представлява гаранция за кредитора, че ако в даден момент кредитополучателят не може да изплаща задълженията си, то кредиторът ще има възможност да покрие този ликвиден проблем от друго място. Най-често обезпечението при тези кредити е ипотека върху закупения или друг недвижим имот.

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Начин на усвояване и погасяване – обикновено усвояването става еднократно, а погасяването се извършва чрез месечни вноски.
<p>Необходими документи и оценка на кредитоспособността</p>	<p><u>Документи, които кредиторът предоставя на клиент – кандидат за кредит (преддоговорна информация)</u></p> <p>Преди да направи избор откъде да вземе жилищен кредит, клиентът трябва да знае, че кредиторите са длъжни да предоставят подробна информация за кредита, вноските и разходите при конкретен размер и срок на кредита, както и изискваните обезпечения. Кандидатът за кредит може да изиска предварително договора за кредит и да го проучи внимателно. Ако съществуват неясни условия, те може да се уточнят с кредитора или с друго компетентно лице.</p> <p><u>Документи, които клиентът представя на кредитора</u></p> <p>Документите, които кредиторът изисква от кандидата за кредит, за да вземе решение дали да отпусне кредита на база оценка на кредитоспособността, в общи линии са следните:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лична карта или друг документ за самоличност; ■ искане за отпускане на кредит по образец, предоставян от кредитора; ■ документ, доказващ размера и източника на доход на кредитоискателя и поръчителя – копие от трудов договор или годишна данъчна декларация; ■ документ за собственост на имота; ■ данъчна и пазарна оценка на имота; ■ други документи по преценка и изискване на кредитора. <p><u>Документи, които се получават след вземане на решение</u></p> <p>След подаване на изисканите документи и одобрение се подписва договор, в който са описани всички параметри, редът и начинът на обслужване на кредита. Заедно с договора се предоставят и общи условия, които са неразделна част от него.</p> <p>При подписването на договора клиентът следва внимателно да се запознае с всички клаузи, предвидени в него, както и с текстовете и условията, предвидени в общите условия, които са неразделна част от договора.</p>

<p>Такси</p>	<p>Освен размера на лихвата, който следва ежемесечно да се плаща, кредиторите събират обичайно и следните такси:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ такса за разглеждане на документи – начислява се еднократно при отпускането на кредита; ■ такса за оценка на обезпечението – начислява се еднократно при оценката на имота, който ще служи за обезпечение; ■ такса за отпускане на кредита – начислява се еднократно при отпускането на кредита; ■ такса за управление – начислява се на годишна база; ■ други такси – например за преразглеждане на условия по кредита, за предсрочно погасяване и др. <p>Клиентите, които ползват този продукт, следва внимателно да се запознаят с всички такси, които съпътстват кредита.</p>
<p>Погасяване на задължението</p>	<p>Погасяването на задължението се извършва, като всеки месец на определена дата се плаща месечната вноска по сметката в банката.</p> <p>Тази вноска може да се плаща в брой или чрез банков превод от друга сметка.</p>
<p>Допълнителни услуги</p>	<p>Допълнителни услуги, съпровождащи отпускането на жилищния кредит, са например:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ застраховка имот – обикновено годишната премия по застраховката се плаща ежегодно в началото или края на периода, като се включва в първата или в последната вноска на кредита; ■ застраховка живот – често се изисква като условие за сключване на договора; ■ кредитна карта – често предлаган от банките съпътстващ продукт. Кредитополучателят следва да се запознае внимателно с условията по кредитната карта и да прецени дали ще може да покрива едновременно вноските по жилищния кредит и задълженията по кредитната карта, която също е вид кредит.
<p>Препоръки</p>	<p>Проучете внимателно условията в договора за кредит!</p> <p>В хода на кандидатстването за кредит следва да си изясните всички условия по предлагания кредит (лихвен процент, такси, възможност за предсрочно погасяване). Когато намирате някои от характеристиките на предлагания кредит за неясни, можете да поискате</p>

разяснение от служител в съответната институция. При подписването на договора следва внимателно да се запознаете с всички клаузи, предвидени в него, както и с текстовете и условията, предвидени в общите условия, които са неразделна част от договора.

Изберете внимателно валутата на кредита!

Банките и другите финансови институции предлагат кредити както в левове, така и в чуждестранна валута. Когато избирате в каква валута да получите кредита, следва да се съобразите и с вида на валутата, в която получавате основния си доход. Погасяването на кредит във валута, различна от валутата на основния доход, би могло да е свързано с допълнителни разходи, тъй като сумата, която ще трябва да се плаща с всяка погасителна вноска, може да бъде различна в зависимост от обменния курс на валутата на кредита. Този вид кредит обикновено е дългосрочен и следва да се има предвид, че настоящият курс на валутата може да се промени съществено.

ПРОДУКТ	ИПОТЕЧЕН КРЕДИТ
<p>Описание</p>	<p>Този продукт е подходящ, когато физическо лице иска да финансира покупка на жилище, гараж към апартамент, вила с дворно място, строителство на жилище или друг имот. Този кредит се предлага както от банки, така и от други финансови институции, регистрирани в БНБ.</p> <p>При вземането и ползването на този вид кредит се извършва задълбочена оценка на кредитоспособността, поради което е необходимо кандидатът за кредит да има регулярен източник на доход, въз основа на който да покрива месечната вноска по кредита. При кандидатстване за ипотечен кредит кандидатът следва да предостави вярна, пълна и точна информация за финансовото си положение, за да може кредиторът да прецени коректно дали да отпусне кредита. Тези кредити са дългосрочни и изискват спазването на стриктна финансова дисциплина.</p>
<p>Параметри</p>	<p>Основните параметри по ипотечните кредити са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Общ размер – представлява максималният размер на финансиране, определен от кредитора. ■ Срочност – представлява периодът, определен за погасяване на задължението. ■ Валута – левове, както и чуждестранна валута. ■ Лихва – представлява цената, която получателят на кредита заплаща за използването на парични средства, предоставени му от кредитора, за времето до погасяването на задължението. ■ Годишен процент на разходите (ГПР) – изразява общите разходи по кредита заедно с всички лихви, такси и комисиони, които се начисляват по кредита на годишна база, изразени като годишен процент от общия размер на предоставения кредит. ГПР е основният показател за реалната цена на кредита, позволяващ сравняване на различните предложения за потребителски кредити на пазара. ■ Обезпечение – представлява гаранция за кредитора, че ако в даден момент кредитополучателят не може да изплаща задълженията си, то кредиторът ще има възможност да покрие този ликвиден проблем от друго място. Обезпечението при тези кредити е ипотека върху закупения или друг недвижим имот.

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Начин на усвояване и погасяване – обикновено усвояването става еднократно, а погасяването се извършва чрез месечни вноски.
<p>Необходими документи и оценка на кредитоспособността</p>	<p><u>Документи, които кредиторът предоставя на клиент – кандидат за кредит (предоговорна информация)</u></p> <p>Преди да направи избор откъде да вземе ипотечен кредит, клиентът следва да знае, че кредиторите са длъжни да предоставят подробна информация за кредита, вноските и разходите при конкретен размер и срок на кредита, както и изискваните обезпечения. Кандидатът за кредит може да изиска предврително договора за кредит и да го проучи внимателно. Ако съществуват неясни условия, те може да се уточнят с кредитора или с друго компетентно лице.</p> <p><u>Документи, които клиентът представя на кредитора</u></p> <p>Документите, които кредиторът изисква от кандидата за кредит, за да вземе решение дали да отпусне кредита на база оценка на кредитоспособността, в общи линии са следните:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лична карта или друг документ за самоличност; ■ искане за отпускане на кредит по образец, предоставян от кредитора; ■ документ, доказващ размера и източника на доход на кредитоискателя и поръчителя – копие от трудов договор или годишна данъчна декларация; ■ документ за собственост на имота; ■ данъчна и пазарна оценка на имота; ■ други документи по преценка и изискване на кредитора. <p><u>Документи, които се получават след вземане на решение</u></p> <p>След подаване на изисканите документи и одобрение се подписва договор, в който са описани всички параметри, редът и начинът на обслужване на кредита. Заедно с договора се предоставят и обща условия, които са неразделна част от него.</p> <p>При подписването на договора клиентът следва внимателно да се запознае с всички клаузи, предвидени в него, както и с текстовете и условията, предвидени в общите условия, които са неразделна част от договора.</p>

<p>Такси</p>	<p>Освен размера на лихвата, който се заплаща ежемесечно, кредиторите обичайно събират и следните такси:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ такса за разглеждане на документи – начислява се еднократно при отпускането на кредита; ■ такса за оценка на обезпечението – начислява се еднократно при оценката на имота, който ще служи за обезпечение; ■ такса за отпускане на кредита – начислява се еднократно при отпускането на кредита; ■ такса за управление – начислява се на годишна база; ■ други такси – например за преразглеждане на условия по кредита, такса за предсрочно погасяване и др. <p>Клиентите, които ползват този продукт, следва внимателно да се запознаят с всички такси, които съпътстват кредита.</p>
<p>Погасяване на задължението</p>	<p>Погасяването на задължението се извършва, като всеки месец на определена дата се плаща месечната вноска по сметката в банката.</p> <p>Тази вноска може да се плаща в брой или чрез банков превод от друга сметка.</p>
<p>Допълнителни услуги</p>	<p>Допълнителни услуги, съпровождащи отпускането на ипотечния кредит, са например:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ застраховка имот – обикновено годишната премия по застраховката се плаща ежегодно в началото или края на периода, като се включва в първата или в последната вноска на кредита; ■ застраховка живот – често се изисква като условие за сключване на договора; ■ кредитна карта – често предлаган от банките продукт. Кредитополучателят следва да се запознае внимателно с условията по кредитната карта и да прецени дали ще може да покрива едновременно вноските по жилищния кредит и задълженията по кредитната карта, която също е вид кредит.
<p>Препоръки</p>	<p>Проучете внимателно условията в договора за кредит!</p> <p>В хода на кандидатстването за кредит следва да си изясните всички условия по предлагания кредит (лихвен процент, такси, възможност за предсрочно погасяване). Когато намирате някои от характеристиките на</p>

предлагания кредит за неясни, можете да поискате разяснение от служител в съответната институция. При подписването на договора трябва внимателно да се запознаете с всички клаузи, предвидени в него, както и с текстовете и условията, предвидени в общите условия, които са неразделна част от договора.

Изберете внимателно валутата на кредита!

Банките и другите финансови институции предлагат кредити както в левове, така и в чуждестранна валута. Когато избирате в каква валута да получите кредита, следва да се съобразите и с вида на валутата, в която получавате основния си доход. Погасяването на кредит във валута, различна от валутата на основния доход, би могло да е свързано с допълнителни разходи, тъй като сумата, която ще трябва да се плаща с всяка погасителна вноска, може да бъде различна в зависимост от обменния курс на валутата на кредита. Този вид кредит обикновено е дългосрочен и следва да се има предвид, че настоящият курс на валутата може да се промени съществено.

ПРОДУКТ	КРЕДИТ „ЕНЕРГИЙНА ЕФЕКТИВНОСТ“
<p>Описание</p>	<p>Този кредит ще придобива все по-голяма популярност през следващите години поради ползите за потребителите. Това са кредити по програми за енергийна ефективност по линия на Министерството на регионалното развитие и благоустройството и по програми на Европейската банка за възстановяване и развитие. (по-долу са разгледани случаите, когато отпусканите кредити отговарят на изискванията на Закона за потребителския кредит).</p> <p>Кредитът се използва за подобряване на енергийната ефективност на домакинството. Със средствата, отпуснати по този кредит, клиентите могат да сменят дограмата на своето жилище, да направят изолация на покрив, стени, фасада и да получат по съответната програма безвъзмездна помощ – от 20% до 50% при различните програми.</p>
<p>Параметри</p>	<p>Основните параметри по кредит „енергийна ефективност“ са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Общ размер – това е сумата, която кредиторът е определил като максимална за отпускане в зависимост от проекта за финансиране. ■ Срочност – представлява периодът, определен за погасяване на задължението. ■ Валута – левове, както и чуждестранна валута. ■ Лихва – представлява цената, която получателят на кредита заплаща за използването на парични средства, предоставени му от кредитора, за времето до погасяването на задължението. ■ Годишен процент на разходите (ГПР) – изразява общите разходи по кредита заедно с всички лихви, такси и комисиони, които се начисляват по кредита на годишна база, изразени като годишен процент от общия размер на предоставения кредит. ГПР е основният показател за реалната цена на кредита, позволяващ сравняване на различните предложения за потребителски кредити на пазара. ■ Обезпечение – в зависимост от размера на кредита кредиторът може да изисква обезпечение. ■ Начин на усвояване и погасяване – обикновено усвояването става еднократно, а погасяването се извършва на месечни вноски.

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Безвъзмездна помощ – това е процент от сумата, който се възстановява от кредитора при завършване на проекта и спазване на определените условия по програмата.
<p>Необходими документи и оценка на кредитоспособността</p>	<p><u>Документи, които банката предоставя на клиент – кандидат за кредит (преддоговорна информация)</u> Преди да направи избор откъде да вземе този кредит, клиентът следва да знае, че кредиторите са длъжни да му предоставят стандартен европейски формуляр. Той съдържа цялата информация за параметрите по предоставяния кредит. Предложенията, формулирани в стандартния европейски формуляр, може да се сравнят и да се направи информиран избор коя оферта е най-изгодна. Към момента не всички банки предлагат тези продукти и затова възможностите за избор са по-ограничени.</p> <p><u>Документи, които клиентът представя на кредитора</u> Документите, които кредиторът изисква от кандидат-клиента, за да вземе решение дали да отпусне кредита на база оценка на кредитоспособността, обичайно са следните:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лична карта или друг документ за самоличност; ■ искане за отпускане на кредит по образец, предоставян от кредитора; ■ документ, доказващ размера и източника на доход на кредитоискателя и поръчителя – копие от трудов договор или друго; ■ други документи по преценка на кредитора. <p><u>Документи, които се получават след вземане на решение</u> След подаване на необходимите документи и получено одобрение се подписва договор, в който са описани всички параметри, редът и начинът на обслужване на кредита. Заедно с договора се предоставят и обща условия, тарифа и лихвен бюлетин.</p>
<p>Такси</p>	<p>Освен лихвата, която следва ежесечно да се плаща, кредиторите събират и следните такси:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ такса за разглеждане на документи – начислява се еднократно при отпускането на кредита; ■ такса за оценка на обезпечение, когато то е поискано – начислява се еднократно при оценката на имота, който ще служи за обезпечение;

	<ul style="list-style-type: none"> ■ такса за отпускане на кредита – начислява се еднократно при отпускането на кредита; ■ други такси – например за преразглеждане на условия по кредита. <p>Клиентите, които ползват този продукт, следва внимателно да се запознаят с всички такси, които съпътстват кредита.</p>
Погасяване на задължението	<p>Погасяването на задължението се извършва, като всеки месец на определена дата се плаща месечната вноска по сметката в банката.</p> <p>Тази вноска може да се плаща в брой или чрез банков превод от друга сметка.</p>
Допълнителни услуги	<p>Допълнителна услуга, съпровождаща отпускането на кредит „енергийна ефективност“, но без задължителен характер, е например дебитна карта – удобно платежно средство за теглене и плащане.</p> <p>Клиентите, които изберат допълнителния продукт, следва внимателно да се запознаят с таксите, които банката събира за ползване на картата.</p>
Препоръки	<p>Тези кредити имат изключително полезен ефект, тъй като подобряването на енергийната ефективност в дома води до намаляване на разхода за електро- и топлоенергия.</p>

ПРОДУКТ	СТУДЕНТСКИ КРЕДИТ
<p>Описание</p>	<p>Студентските кредити са предназначени за определена целева група: студенти и докторанти, които искат да финансират нуждите си за обучение или за издръжка при раждане или пълно осиновяване на дете по време на обучението. Тези кредити се отпускат по параметрите, определени от Министерството на образованието, младежта и науката и заложи в закона.</p>
<p>Параметри</p>	<p>Основните параметри по студентския кредит са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Общ размер – това е сумата, която се отпуска за обучение или за издръжка (в случаите на раждане или пълно осиновяване на дете по време на обучението). ■ Гратисен период – периодът от сключването на договора за кредит до изтичане на една година от първата дата за провеждане на последния държавен изпит или защита на дипломна работа съгласно учебния план за съответната специалност и образователно-квалификационна степен, съответно от датата, на която изтича определеният срок на докторантурата. По време на гратисния период студентът/докторантът не дължи плащане на главница и лихва по кредита. Начислената лихва по време на гратисния период се капитализира на годишна база. ■ Срочност – периодът, в който се издължава кредитът, обикновено 10 години след изтичане на гратисния период. ■ Валута – само в левове. ■ Размер на кредита: <ul style="list-style-type: none"> ■ при кредит за обучение максималният размер на кредита се формира от сбора на дължимите такси за оставащия срок на обучение на студента/докторанта съгласно учебния план на съответната специалност и образователно-квалификационна или образователна и научна степен; ■ при кредит за издръжка максималният размер се формира като сбор от семестриалните издръжки за оставащия срок на обучение на

	<p>кредитополучателя.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Лихвен процент – максимум 7% фиксиран годишен лихвен процент за целия срок на кредита. ■ Обезпечение – не се изисква.
Необходими документи	<p>Необходимите документи за отпускане на кредита са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лична карта или друг документ за самоличност; ■ искане за отпускане на кредит по образец, предоставян от кредитора; ■ документ, издаван от учебното заведение и удостоверяващ размера на таксата за обучение. <p>При подписването на договор банката предоставя също така и общите условия и тарифата, които са неразделна част от договора.</p>
Такси	<p>При този вид кредит (по програма на МОН) не се дължат на банката никакви такси.</p>
Погасяване на задължението	<p>Погасяването на задължението се извършва, като всеки месец на определена дата се плаща месечната вноска по сметката в банката.</p> <p>Тази вноска може да се плаща в брой или чрез банков превод от друга сметка.</p>
Допълнителни услуги	<p>Допълнителна услуга, съпровождаща отпускането на студентския кредит, е разплащателна сметка с дебитна карта.</p> <p>Студентите, които изберат този продукт, могат да се възползват от това удобство, тъй като така ще спестят време да посещават банката, а директно ще теглят и ще плащат с картата. Добре е обаче клиентите, които се възползват от допълнителната услуга, да се запознаят с таксите, които банката събира за ползване на дебитна карта.</p>
Препоръки	<p>Тези кредити (по програма на МОН) са при изключително облекчени за студентите и докторантите условия, тъй като са освободени от плащането на допълнителни такси по обслужването на кредита. Това е една възможност за достъп до образование, когато самофинансирането е затруднено.</p>

ДИСТАНЦИОННИ БАНКОВИ УСЛУГИ

Най-широко разпространените дистанционни (електронни) банкови услуги, които се предлагат и набират все по-голяма популярност, са:

- интернет банкиране;
- телефонно банкиране.

ПРОДУКТ	ИНТЕРНЕТ БАНКИРАНЕ
Описание	<p>Този продукт е подходящ, когато клиент иска да извършва редовно разплащания за покриване на текущи задължения, да следи дистанционно състоянието по сметките си и да се възползва от разнообразни банкови услуги, без да е необходимо да посещава банката.</p> <p>Този бързо развиващ се продукт дава възможност на клиента:</p> <ul style="list-style-type: none">■ да регистрира всички свои сметки и да следи дистанционно тяхното състояние;■ да извършва плащания на сметки за комунални и битови услуги и други текущи задължения;■ да прехвърля средства между собствени сметки в банката или към друга банка;■ да изпраща заявки за теглене на суми в брой предварително;■ да придобива информация за нови продукти, които банката предлага;■ да следи информацията за валутни курсове и лихвени проценти;■ да открива и закрива депозити, без да посещава банката;■ да следи текущото състояние по кредит и кредитни карти. <p>Това е услуга, с която клиентите могат да спестят много време. Някои банки предлагат на своите интернет страници демо версии на интернет банкирането си. Така клиентите могат да разгледат менютата, които се предлагат, и да се запознаят как конкретно се работи с продукта. Банката предоставя и инструкция относно ползването на услугата интернет банкиране на място в офисите си. Все повече банки започват да предлагат и версия на интернет банкиране, достъпна през мобилен телефон.</p>

<p>Необходими документи</p>	<p>Необходимите документи за откриване на интернет банкиране са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лична карта или документ за самоличност; ■ искане за откриване на интернет банкиране по образец, предоставян от банката; ■ други документи по изискване на съответната институция. <p>При избор за ползване на този продукт се подписва договор с банката, предоставят се общи условия и тарифа. При подписването на договора клиентът следва внимателно да се запознае с него.</p>
<p>Такси</p>	<p>За ползването на интернет банкиране се събират такси например:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ такса за регистрация – обикновено регистрацията е безплатна; ■ такса за закупуване на токен устройство – заплаща се еднократно при първоначалната регистрация; ■ такса за поддръжка – начислява се веднъж годишно.
<p>Сигурност</p>	<p>Сигурността на интернет банкирането се осигурява посредством потребителско име, парола и допълнително се използва електронен подпис или токен устройство, което генерира пароли при извършването на всеки превод.</p>
<p>Допълнителни услуги</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Мобилна версия на интернет банкирането Някои институции лансират и по-нови версии на интернет банкиране, което се извършва посредством приложения на мобилните телефони. Така услугата става още по-удобна и по-лесно достъпна за крайния потребител. ■ SMS известие за извършени или получени преводи За улеснение и допълнителен контрол върху средствата банките предлагат възможност за изпращане на SMS известия за получен превод или за нареден превод от сметката. Така клиентът не е длъжен постоянно да следи в интернет движението по сметката си.
<p>Препоръки</p>	<p>Не изпращайте лични данни по интернет! Става дума за т.нар. фишинг атаки – вид интернет измами, които имат за цел да се придобие информация за лични данни, като потребителско име, парола, ПИН кодове или друга лична информация.</p>

Обикновено фишингът се осъществява чрез имейл от името на обслужваща банка, който приканва клиента да изпрати свои лични данни. Никога не подавайте такава информация и незабавно се свържете с обслужващата банка. За повече подробности за фишинг атаките вижте раздел „Съвети за предпазване от злоупотреби“.

ПРОДУКТ	ТЕЛЕФОННО БАНКИРАНЕ
<p>Описание</p>	<p>Този продукт е подходящ, когато клиент иска да извършва плащания, да следи дистанционно състоянието по сметките си и да се възползва от разнообразни банкови услуги, без да е необходимо да посещава банката.</p> <p>Този сравнително нов, но бързо развиващ се продукт дава възможност на клиента:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ да регистрира всички свои сметки и да следи дистанционно тяхното състояние; ■ да прехвърля средства между собствени сметки в банката или към друга банка; ■ да открива и закрива депозити, без да посещава банката; ■ да следи текущо състоянието по кредит и кредитни карти и др. <p>Това е услуга, с която клиентите могат да спестят много време.</p>
<p>Необходими документи</p>	<p>Необходимите документи за откриване на телефонно банкиране са:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ лична карта или друг документ за самоличност; ■ искане за откриване на телефонно банкиране по образец, предоставян от банката; ■ други документи по изискване от съответната институция. <p>При избор за ползване на този продукт се подписва договор с банката, предоставят се общи условия и тарифа. При подписването на договора клиентът следва внимателно да се запознае с условията на договора и с общите условия.</p>
<p>Такси</p>	<p>За ползването на телефонно банкиране се събират такси, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ такса за регистрация – обикновено регистрацията е безплатна; ■ такса за закупуване на токен устройство – заплаща се еднократно при първоначалната регистрация и закупуване на устройството.

	Таксите, които се събират за извършване на отделните преводи, са съгласно тарифата на съответната институция.
Сигурност	Сигурността на телефонното банкирането се осигурява посредством потребителско име, парола и допълнително се използва токен устройство.
Допълнителни услуги	<ul style="list-style-type: none"> ■ SMS известие за извършени или получени преводи <p>За улеснение и допълнителен контрол върху средствата банките предлагат възможност за изпращане на SMS известия за получен превод или за нареден превод от сметката. Така клиентът не е длъжен постоянно да следи в интернет движението по сметката си.</p>
Препоръки	<p>Не изпращайте лични данни по интернет!</p> <p>Става дума за т.нар. фишинг атаки – вид интернет измами, които имат за цел да се придобие информация за лични данни, като потребителско име, парола, ПИН кодове или друга лична информация.</p> <p>Обикновено фишингът се осъществява чрез имейл от името на обслужваща банка, който приканва клиента да изпрати свои лични данни. Никога не подавайте такава информация и незабавно се свържете с обслужващата банка. За повече подробности за фишинг атаките вижте раздел „Съвети за предпазване от злоупотреби“.</p>

СЪВЕТИ ЗА ПРЕДПАЗВАНЕ ОТ ЗЛОУПОТРЕБИ

Най-често срещаните случаи на измами и злоупотреби са свързани с кражба на лични данни, кражба на средства от сметки, към които има издадени кредитни и дебитни карти, и интернет измами. За да се избегне рискът от евентуални злоупотреби, добре е да се следват няколко общоприети съвета за предпазване от:

- кражба на лични данни;
- измами, свързани с карти;
- интернет измами.

Основна крачка към минимизирането на риска от измами е личната превенция.

Предпазване от кражба на лични данни	
Препоръки и съвети за сигурност	<p>Кражба на лични данни</p> <p>Целта на този вид измама е с придобиването на лични данни на клиент и посредством тяхното използване чрез фалшиви документи да се причинят вреди, като например да се изтегли кредит под фалшива самоличност или да се издаде фалшива дебитна или кредитна карта, с която да се изтеглят пари от сметката на клиента. За предпазване от подобни рискове е препоръчително всеки да спазва следните правила:</p> <ul style="list-style-type: none">■ грижливо да се пазят личните документи – паспорт, лична карта, шофьорска книжка;■ да се ограничи достъпът на трети лица до личните документи;■ при установена липса на документи незабавно да се уведоми полицията, както и обслужващата банка;■ старателно да се унищожават непотребни документи, които съдържат данни с ЕГН;■ никога да не се предоставя ЕГН на лица, които се представят за служители на обслужващата банка и искат лични данни. Това е необичайно и не е приета практика;■ физическите лица – потребители на банкови продукти, могат да се абонират за банкови услуги (ако се предлагат такива), с които да следят дистанционно движенията по сметките си.

Кражба на данни чрез фишинг атаки

Така наречените фишинг атаки са най-разпространеният начин, по който злонамерени лица се сдобиват с лични данни и секретна информация, като ПИН код и номер на карта. Този вид измама се осъществява, като по имейл се изпраща фалшиво писмо от обслужващата банка. В писмото клиентите обикновено са приканени да въведат личните си данни под различен претекст. При получаване на такова писмо клиентът не трябва да дава никаква информация за себе си, а следва незабавно да уведоми обслужващата го банка.

Кражба на данни чрез „троянски кон“

Друг способ, чрез който злонамерени лица се сдобиват с лични данни и секретна информация, е т.нар. троянски кон. Това е вирус, който поразява компютъра и позволява да се събере секретна информация, като номер на сметка, ПИН код, ЕГН и др. За предпазване от този вирус е добре да се поддържа и използва антивирусна програма. Така трети лица няма да могат да се сдобият с личните данни. Важно да се знае и това, че плащания в интернет не бива да се извършват с помощта на публични компютри, а да се използва личен компютър, инсталиран в дома или офиса.

Как да се предпазим от злоупотреби с дебитни и кредитни карти

Препоръки и съвети за сигурност

Целта на този вид измама е злонамерени лица да се сдобият с номерата на картите и ПИН кодовете на картодържателите. За да се избегне рискът от този вид измама, добре е да се спазват няколко основни препоръки за безопасност, доказали своята ефективност.

Препоръки за безопасност при теглене на пари от банкомат

- Внимателно огледайте банкомата, от който ще теглите пари. Ако забележите нещо нередно в процеп на банкомата или на клавиатурата, подайте сигнал в банката за възможна нередност на банкомата и потърсете друг банкомат.
- При теглене на пари от банкомат закривайте клавиатурата с едната си ръка, когато въвеждате ПИН кода. Ако забележите нещо нередно по време на самата операция, можете да се откажете от нея, като натиснете клавиша Cancel.
- Никога и по никакъв повод не казвайте ПИН кода си на други хора или на лица, които са в близост до банкомата и искат да окажат съдействие.

Препоръки за безопасност при плащане на ПОС терминал

- Винаги закривайте клавиатурата с едната си ръка, докато въвеждате ПИН кода.
- Не позволявайте на служител в търговски обект да носи картата ви на място, което остава скрито за вас.
- Сравнявайте сумата на разписката от ПОС терминала със сумата от касовия бон. Пазете разписката от ПОС терминала, докато получите извлечение и сравните платените суми.

Препоръки за безопасност при плащане в интернет

- Никога не въвеждайте ПИН код в сайт за пазаруване. Плащанията в интернет не изискват въвеждане на ПИН код.

- Проверявайте дали на интернет страницата има информация, че търговецът е сертифициран от картовия оператор.
- Съхранявайте цялата информация и кореспонденция за плащането до получаване на извлечение от банката. Тогава можете да сравните платените суми с отразеното в извлечението.

Допълнителни общи съвети за безопасност

- Можете да се абонирате за получаване на SMS известие при трансакция с карта. Така имате възможност постоянно да контролирате използването на средствата. Ако някога получите SMS известие за трансакция, която не сте извършили, следва незабавно да се свържете с банката, за да бъде блокирана картата.
- Ако установите, че по сметката има трансакции, които не са извършени от вас, подайте жалба в обслужващата банката (списък с адресите на банките е поместен тук в раздел „**Съвети за разрешаване на потребителски спорове**“).
- Ако картата бъде открадната или изгубена, следва незабавно да се обадите в банката издател, за да бъде блокирана.
- Никога не съхранявайте карта и ПИН кода за нея на едно и също място. Най-добре е да помните ПИН кода наизуст и да не го записвате на хартия.

СЪВЕТИ ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИ СПОРОВЕ

Ако потребител на банкови продукти и услуги прецени, че са засегнати неговите интереси, той може да се обърне към обслужващата банка и към други институции, които са оторизирани да разрешават спорове.

► РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОР С ОБСЛУЖВАЩАТА БАНКА ИЛИ ДРУГА ФИНАНСОВА ИНСТИТУЦИЯ

В случаите, когато са засегнати интересите на клиентите и се установят например неправилно начислена лихва по депозит или кредит, неясно начислени такси, неоторизирани трансакции с карти, тези обстоятелства следва да се изяснят първо с обслужващата банка. Това е най-лесният и бърз начин за постигане на взаимно съгласие.

Банките са много чувствителни към доверието на клиентите си, поради което се стремят да разгледат и своевременно да разрешат възникналите спорове и случаи на неудовлетвореност. Ето защо, ако засегнатата страна установи трансакции, които смята за неправомерни, има съмнение, че не се начислява уговорената лихва по депозит, неоснователно се иска по-висока лихва по кредит или се срещат затруднения при обслужване на кредит, най-добре е клиентът да се обърне за съдействие първо към обслужващата го банка. В писмото до банката трябва да се подаде подробна информация за възникналия проблем, както и подробни идентификационни данни – име, ЕГН, номер на банкова сметка. Ако е необходимо, към писмото може да се приложат копия на документи. Клиентът трябва да се увери, че писмото му е заведено с входящ номер, и да се информира в какъв срок ще получи отговор.

Информация относно структурните звена на банките и клоновете на чуждестранни банки, където се подават жалби, както и техните адреси, можете да намерите тук:

http://www.bnb.bg/bnbweb/groups/public/documents/bnb_download/bs_cust_info_compl_cont_bg.xls.

Когато проблемът засяга небанкова финансова институция, регистрирана в БНБ, информация за данните за контакт с тази институция се намира в регистъра на финансовите институции по чл. 3 от Закона за кредитните институции, достъпен и тук:

http://www.bnb.bg/BankSupervision/BSFinansInstitution/BSFIRegistrers/BSFIReg_Introduction/index.htm

Когато клиентът намира получения от банката отговор за неудовлетворителен, той може да се обърне за последващо разрешаване на спора посредством помирително производство.

► РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОР С ПОМИРИТЕЛНИ КОМИСИИ

Помирителното производство е способ за извънсъдебно решаване на спорове. За да не се стига до съдебно производство, което е дълго и съпроводено със значителни разходи, клиентът може да отправи своя проблем към Комисията за защита на потребителите (КЗП), както и към Помирителната комисия за платежни спорове.

КЗП функционира към Министерството на икономиката, енергетиката и туризма като колективен орган. В областта на банковите услуги Комисията осъществява контрол по прилагането на Закона за потребителския кредит, Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние и Закона за платежните услуги и платежни системи. Затова, когато проблемът е в обхвата на дейност на тези закони и засяга **неравноправни клаузи в договори за потребителски кредит, заблуждаваща реклама за потребителски кредит** или е свързан с въпроси по **договорите за предоставяне на финансови услуги от разстояние**, институцията, към която засегнатото лице следва да се обърне, е Комисията за защита на потребителите. На интернет страницата на КЗП на адрес www.kzp.bg подробно са описани редът и начинът за подаване на жалба. Подобно на банките, и в КЗП се изисква жалбата да се подаде писмено, като съдържа пълно описание на проблема. Необходимо е да се приложат копия от водената кореспонденция с банката, както и други съпътстващи документи. КЗП приема жалби както на място в офисите си, така и електронно през интернет страницата си.

Когато спорът е в обхвата на дейност на Закона за платежните услуги и платежни системи и се отнася например за **извършени преводи** или е свързан с **издаването и използването на банкови карти**, тогава органът, към който клиентът следва да се обърне, е създадената към КЗП **Помирителна комисия за платежни спорове**. Помирителната комисия е независим орган, който включва двама представители от Асоциацията на банките в България и двама членове на КЗП. Председателят ѝ е определен от управителя на БНБ. Всички членове са висококвалифицирани и изпълняват функциите си, като действат безпристрастно за установяване на истината. Това е една доброволна възможност за извънсъдебно решаване на спорове.

Помирителната комисия за платежни спорове не разглежда жалби и не съдейства за тяхното решаване, когато:

- спорът не е бил отнесен първо към банката, извършваща превода или издала банковата карта;
- спорът е отнесен към съда или към друга помирителна институция;
- между страните има сключена спогодба.

Изпращаните към Помирителната комисия възражения се подават в писмена форма и трябва да съдържат пълно изложение на фактите по спора. Изпращат се и копия и документи по случая. Подателят представя и декларация, че към момента на подаване на възражението то не е отнесено за разрешаване към съда.

Данни за връзка с комисията:

Адрес: София 1000, пл. „Славейков“ № 4а

Телефон: 02/9330577

След разглеждане на възражението Комисията изготвя писмено помирително предложение за неговото разрешаване.

Независимо от законово предвидените възможности за решаване на спорове, когато потърпевшите лица са неудовлетворени, те могат да се обръщат за съдействие и към надзорните органи – БНБ и Комисията за финансов надзор. Съгласно законовите регламенти БНБ има съвсем ограничени правомощия да осъществява намеса в решаването на потребителски спорове. Независимо от тези ограничения БНБ полага необходимите усилия да съдейства за предлагането на възможно най-добра публична услуга. Във връзка с това БНБ изисква от съответната банка или финансова институция извършване на подробна проверка и становище по постъпилата жалба с оглед изясняване на проблема в отношенията с клиента. В случай че конкретният проблем не намери решение в рамките на тази процедура, БНБ уведомява подателя за други възможности за защита на неговите права.

БНБ извършва ограничен контрол върху финансовите институции, регистрирани съгласно разпоредбите на Закона за кредитните институции. Този контрол не предвижда пряка намеса в решаване на спорове по договори с клиенти на финансовите институции по предлаганите от тях продукти – кредити, финансов лизинг и др. При повтарящи се отклонения от нормативните изисквания БНБ отправя към тях предписания и препоръки за преодоляване на недобрите практики и може да отпише от регистъра финансова институция.

До разрешаване на спорове по съдебен път следва да се прибягва едва когато са изпробвани описаните възможности за разрешаване на спора и резултатите не удовлетворяват засегнатото лице.

ИНТЕРНЕТ ВРЪЗКИ КЪМ ДРУГИ ИНСТИТУЦИИ

Държавни органи, до които можете да подадете жалба

- Комисия за защита на потребителите – www.kzp.bg
- Комисия за финансов надзор – www.fsc.bg

Картови организации

- Visa – www.visa.bg
- MasterCard – www.mastercard.bg
- Diners Club – www.diners.bg
- Transcard – www.transcard.bg
- American Express – www.americanexpress.bg

Сайтове за сравняване на условия по финансови продукти

- „Моите пари“ – www.moitepari.bg
- „Адвайс“ – www.advice.bg
- „Уеб кредит“ – www.bgwebcredit.com
- Kreditite.com – www.creditite.com

Тематичен каталог

- <http://Banki.start.bg>
- <http://Banks.dir.bg>

Обучение на потребители

- <http://www.dolceta.eu/>