

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**за финансови продукти и услуги**  
**(Кратък наръчник на ползвателя)**

София, август 2017 г.

## СЪДЪРЖАНИЕ

Въведение .....	3
Най-често използвани сметки и тяхното предназначение .....	4
• Разплащателна сметка .....	4
• Платежна сметка за основни операции .....	5
• Депозитна сметка .....	6
• Спестовна сметка .....	8
Видове карти и тяхното предназначение .....	10
• Дебитна карта .....	10
• Кредитна карта .....	12
• Предплатена карта .....	15
Видове депозити и тяхното предназначение .....	17
• Стандартен срочен депозит .....	17
• Гъвкави депозитни схеми .....	19
• Спестовен влог .....	21
Видове кредити и тяхното предназначение .....	23
• Овърдрафт .....	23
• Потребителски кредит .....	25
• Кредити за недвижими имоти на потребители (жилищен/ипотечен кредит) .....	29
Съвети за предпазване от злоупотреби .....	34
• Предпазване от кражба на лични данни .....	34
• Предпазване от злоупотреби с дебитни, кредитни и предплатени карти .....	35
Съвети за разрешаване на потребителски спорове .....	37
• Разрешаване на спор с обслужващата банка или финансова институция .....	37
• Разрешаване на спор чрез помирителни комисии .....	37
• Често задавани въпроси при разрешаването на спорове .....	41
Интернет връзки към други институции .....	45

## ВЪВЕДЕНИЕ

Тази публикация на БНБ има за цел да даде обобщена и ясна информация в помощ на настоящи и бъдещи потребители на финансови продукти, които се предлагат от банките в Република България. Някои продукти (за които е посочено в текста) се предлагат и от други доставчици – платежни институции и/или дружества за електронни пари, лицензирани от БНБ или 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.

Настоящият материал има информационен характер и е насочен към потребителите на финансови услуги – физически лица, с цел предоставяне на яснота в следните области:

- да предостави обща информация на достъпен и разбираем език за основните характеристики на най-често предлаганите продукти от банките и другите доставчици на платежни и финансови услуги;
- да улесни настоящите и бъдещите потребители на финансови услуги в избора на подходящ продукт според техните нужди;
- да насочи потребителите при разрешаването на техните спорове в областта на финансовите услуги към съответните компетентни органи, отговорни за защита на потребителите.

## НАЙ-ЧЕСТО ИЗПОЛЗВАНИ СМЕТКИ И ТЯХНОТО ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

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

- разплащателна сметка;
- платежна сметка за основни операции;
- депозитна сметка;
- спестовна сметка.

ПРОДУКТ	РАЗПЛАЩАТЕЛНА СМЕТКА
Описание	<p>Продуктът може да се предлага от различни доставчици на платежни услуги (ДПУ) – банки, платежни институции и дружества за електронни пари, и е подходящ за потребители (физически лица), които искат да получават средства от заплата, хонорар, пенсия или други плащания, които постъпват по тяхната сметка.</p> <p>Чрез тази сметка могат да се извършват и плащания, например да се заплащат сметките за комунални услуги или да се превеждат средства към сметки на физически и юридически лица.</p>
Необходими документи	<p>Необходими документи за откриването на разплащателна сметка са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• лична карта или друг документ за самоличност;</li> <li>• нотариално заверено пълномощно, когато титулярят на сметката упълномощава трето лице да се разпорежда със средствата;</li> <li>• други специфични документи, ако ДПУ има такива изисквания;</li> <li>• формуляр за откриване на сметка – предоставя се от ДПУ, ако има такова изискване.</li> </ul> <p>При откриването на разплащателна сметка се сключва рамков <b>договор</b> с ДПУ, предоставят се <b>общи условия</b> и <b>тарифа</b>, с които клиентът следва внимателно да се запознае.</p> <p>Средствата по всички открити сметки на един клиент в банка, независимо от техния брой и валута, са гарантирани в размер до 196 000 лв. от Фонда за гарантиране на влоговете в банките при условията на Закона за гарантиране на влоговете в банките.</p>
Такси	<p>Таксите, които ДПУ събира за откриване и обслужване на сметка, най-често са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• такса за откриване – начислява се еднократно при откриване на сметката;</li> <li>• такса за поддръжка на сметката – начислява се всеки месец;</li> <li>• такса за закриване – начислява се еднократно при закриване, в случай че сметката е открита до 12 месеца преди датата на закриване.</li> </ul> <p>Всеки ДПУ има собствена <b>тарифа за таксите и комисионите</b> във връзка с откриването, поддръжането, закриването и операциите по платежни сметки, с която клиентът следва да се запознае, преди да е открита разплащателната сметка. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, се публикува и на интернет страницата на съответния ДПУ.</p>

Допълнителни услуги	<p>Възможно е при откриването на разплащателна сметка ДПУ да предложи и други съответстващи продукти и услуги, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• дебитна карта;</li> <li>• абонамент за комунални и периодични плащания;</li> <li>• интернет банкиране;</li> <li>• кредит – например овърдрафт.</li> </ul> <p>Тези продукти и услуги обикновено не са задължителни и клиентът може да откаже да ги ползва.</p>
Препоръки	<p>Запознайте се с предоставяната предварителна информация, за да изберете подходящия за Вас продукт (вид сметка).</p> <p>Информирайте се предварително за дължимите такси за откриване, поддържане и обслужване на сметката.</p> <p><b>Изберете внимателно валутата на сметката!</b></p> <p>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	ПЛАТЕЖНА СМЕТКА ЗА ОСНОВНИ ОПЕРАЦИИ
Описание	<p>Сметката се предлага само в български левове и е предназначена за потребители (физически лица), пребиваващи законно в Европейския съюз. Всички банки, които предоставят платежни услуги на потребители, следва да предлагат платежна сметка за основни операции. Банките, които предоставят по изключение платежни услуги на потребители, не са задължени да предлагат този вид сметка поради това, че тези потребители са ограничен брой и категория.</p> <p>Чрез тази сметка се предоставя набор от нормативно определени услуги срещу приемливи такси, определени в съответствие с изискванията на Закона за платежните услуги и платежните системи. Сред услугите по платежната сметка за основни операции са внасяне и теглене на пари в брой, получаване и нареждане на плащания, операции, извършвани чрез платежна карта. Банките следва да предлагат всяка от услугите по платежна сметка за основни операции, ако по принцип я предоставят на потребители по други платежни сметки.</p>
Необходими документи	<p>Необходимите документи за откриването на платежна сметка за основни операции са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• лична карта или друг документ за самоличност;</li> <li>• нотариално заверено пълномощно, когато титулярят на сметката упълномощава трето лице да се разпорежда със средствата;</li> <li>• лични данни по документ за самоличност и подписите на лицата, упълномощени от титуляря да се разпореждат със средствата по сметката;</li> <li>• формуляр за откриване на сметка – предоставя се от самата банка, ако има таква изискване;</li> <li>• декларация относно притежаването на платежна сметка, водена от друга банка на територията на страната, чрез която могат да се използват същите услуги;</li> <li>• други специфични документи, ако банката има такива изисквания.</li> </ul>

	<p>При откриването на платежната сметка за основни операции се сключва рамков договор с банката, предоставят се <b>общи условия</b> и <b>тарифа</b>, с които клиентът следва внимателно да се запознае.</p> <p>Средствата по всички открити сметки на един клиент в банка, независимо от техния брой и валута, са гарантирани в размер до 196 000 лв. от Фонда за гарантиране на влоговете в банките при условията на Закона за гарантиране на влоговете в банките.</p> <p>В особени случаи, предвидени в Закона за гарантиране на влоговете в банките, средствата по сметката са гарантирани до 250 000 лв.</p>
Такси	<p>Таксите, които банката събира за откриване и обслужване на платежната сметка за основни операции, най-често са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• такса за откриване – начислява се еднократно при откриване на сметката;</li> <li>• такса за поддръжка на сметката – начислява се всеки месец;</li> <li>• такса за закриване – начислява се еднократно при закриване на сметка, откритата до 12 месеца от датата на закриване.</li> </ul> <p>Някои банки не начисляват такси за гореизброените услуги.</p> <p>Всяка банка има собствена <b>тарифа за таксите и комисионите</b> във връзка с откриването, поддържането, закриването и операциите по платежни сметки, с която клиентът следва да се запознае, преди да е открита платежната сметка за основни операции. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, се публикува и на интернет страницата на съответната банка.</p>
Допълнителни услуги	<p>Банките могат да предлагат и допълнителни услуги по платежната сметка за основни операции (извън нормативно определените), за които се прилага стандартната тарифа на дадената банка. Възможно е при откриването на платежната сметка за основни операции банката да предложи и други допълнителни продукти и услуги, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• дебитна карта;</li> <li>• абонамент за комунални и периодични плащания;</li> <li>• интернет банкиране.</li> </ul> <p>Тези продукти и услуги обикновено не са задължителни и клиентът може да откаже да ги ползва.</p>

ПРОДУКТ	ДЕПОЗИТНА СМЕТКА
Описание	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.
Необходими документи	<p>Необходимите документи за откриване на депозитна сметка са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• лична карта или друг документ за самоличност;</li> <li>• нотариално заверено пълномощно, ако титулярят упълномощава трето лице да се разпорежда със сметката;</li> <li>• лични данни по документ за самоличност и подписите на лицата, упълномощени от титуляря да се разпореждат със средствата по сметката;</li> <li>• искане за откриване на депозитна сметка по образец, предоставен от банката, ако има такова изискване;</li> <li>• други документи по изискване на съответната банка.</li> </ul>

	<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 <b>обща условия, тарифа, лихвен бюлетин</b> и информационен 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 техния брой и валута, са гарантирани в размер до 196 000 лв. от Фонда за гарантиране на влоговете в банките при условията на Закона за гарантиране на влоговете в банките.</p> <p>Гарантирани в размер до 250 000 лв. за срок три месеца от момента, в който сумата е кредитирана по сметка на вложителя, или от момента, в който вложителят е придобил правото да се разпорежда със сумата, са влогове на физически лица, възникнали в резултат на сделки с недвижими имоти за жилищни нужди, сключване или прекратяване на брак, прекратяване на трудово или служебно правоотношение, инвалидност или смърт, както и влогове, които възникват в резултат на застрахователни или осигурителни плащания, или на изплащането на обезщетение за вреди от престъпления или от отменена присъда.</p> <p>За повече информация относно гарантирането на влоговете в банките вижте: <a href="http://dif.bg/">http://dif.bg/</a></p> <p>Преди сключването на договор и най-малко веднъж годишно след сключването му банката е задължена да Ви предоставя информационен бюлетин, съдържащ сведения относно размера на гаранцията и системата за гарантиране на влоговете.</p> <p>Банката задължително посочва в общите си условия и в договора дали гаденият продукт е гарантиран или не, размера на гаранцията и приложимата система за гарантиране на влоговете. При поискване банката е задължена да Ви информира дали определени продукти са гарантирани.</p>
Такси и лихви	<p>Всяка банка има собствена <b>тарифа за таксите и комисионите</b> във връзка с откриването, поддържането, закриването и операциите по платежни сметки, с която клиентът следва да се запознае, преди да е открита депозитната сметка. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, се публикува и на интернет страницата на съответната банка.</p> <p>Банките поддържат <b>лихвен бюлетин</b> 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> <p>Трябва да се вземе под внимание, че доходите от лихви по банкови сметки (разплащателни, депозитни, спестовни и др.), придобити от местни физически лица, подлежат на данъчно облагане, като налогът се определя върху brutната сума на придобитите доходи от лихви и се удържа и внася от банката.</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"> <li>• обвърсграфт срещу депозит;</li> <li>• кредитна карта срещу депозит.</li> </ul> <p>В случай че клиентът 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>Информирайте се за условията за подновяване на депозита при изтичане на срока.</p> <p>Запознайте се с възможността за довнасяне на суми по сметката и олихвяването на довнесената сума, с възможността предсрочно да изтеглите парите си и с условията за това.</p> <p>Информирайте се за допълнителни такси, като например такси за теглене на суми в брой при нарушаване на депозита или други допълнителни такси.</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 довнасяне 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"> <li>• лична карта или друг документ за самоличност;</li> <li>• нотариално заверено пълномощно, ако титулярят упълномощава трето лице да се разпорежда със сметката;</li> <li>• искане за откриване на спестовна сметка по образец, предоставян от банката.</li> </ul> <p>При откриване на спестовна сметка се сключва <b>договор</b> с банката.</p> <p>Банката предоставя <b>общи условия, тарифа и лихвен бюлетин</b>.</p> <p>Средствата по всички открити сметки на един клиент в банка, независимо от техния брой и валута, са гарантирани в размер до 196 000 лв. от Фонда за гарантиране на влоговете в банките при условията на Закона за гарантиране на влоговете в банките.</p> <p>Гарантирани в размер до 250 000 лв. за срок три месеца от момента, в който сумата е кредитирана по сметка на вложителя, или от момента, в който вложителят е придобил правото да се разпорежда със сумата, са влогове на физически лица, възникнали в резултат на сделки с недвижими имоти за жилищни нужди, сключване или прекратяване на брак, прекратяване на трудово или служебно правоотношение, инвалидност или смърт, както и влогове, които възникват в резултат на застрахователни или осигурителни плащания, или на изплащането на обезщетение за вреди от престъпления или от отменена присъда.</p> <p>За повече информация относно гарантирането на влоговете вижте: <a href="http://dif.bg/">http://dif.bg/</a></p>



	<p>Преди сключването на договор и периодично след това банката е задължена да Ви предоставя информационен бюлетин, съдържащ сведения относно размера на гаранцията и системата за гарантиране на влоговете.</p> <p>Банката задължително посочва в общите си условия и в договора дали даденият продукт е гарантиран или не, размера на гаранцията и приложимата система за гарантиране на влоговете. При поискване банката е задължена да Ви информира дали определени продукти са гарантирани.</p>
Такси	<p>Всяка банка поддържа собствена <b>тарифа за таксите и комисионите</b> във връзка с откриването, поддържането, закриването и операцията по платежни сметки, с която клиентът следва да се запознае, преди да е открита спестовната сметка. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, се публикува и на интернет страницата на съответната банка.</p>
Допълнителни услуги	<p>Възможно е при откриването на спестовна сметка банката да предложи и други съпътстващи продукти, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• разплащателна сметка с дебитна карта;</li> <li>• кредит – например овърдрафт.</li> </ul> <p>Клиент, който избере да се възползва от направеното предложение, следва да се запознае с условията за конкретния предлаган продукт, за да получи информация за таксите и лихвите, които ще заплаща при използването му.</p> <p>Клиентът има право да откаже допълнителните продукти и да му бъде открита само спестовна сметка за неговите текущи нужди.</p>

## ВИДОВЕ КАРТИ И ТЯХНОТО ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

Картите, които се предлагат на пазара от банки, платежни институции и дружества за електронни пари за физически лица, са три основни вида:

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

ПРОДУКТ	ДЕБИТНА КАРТА
Описание	<p>Дебитната карта е удобен платежен инструмент, който осигурява отдалечен достъп до средства по сметка, получени най-често 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"> <li>• да се плаща в търговската мрежа, както и в интернет магазини;</li> <li>• да се теглят и внасят пари в брой от/на банкомат;</li> <li>• да се правят комунални плащания;</li> <li>• да се извършват други операции, например справка за баланс по сметката и др.</li> </ul> <p>Подробна информация за дебитните карти и за банките, които ги издават, е публикувана на официалните интернет страници на картовите организации: <a href="http://www.visabg.com">www.visabg.com</a> и <a href="http://www.mastercard.com/bg">www.mastercard.com/bg</a></p>
ПИН код	<p>ПИН кодът е комбинация от цифри, известна само на картодържателя, и се използва за идентификация на картодържателя при извършване на операции с картата.</p> <p>При получаването на дебитната карта ПИН кодът се предоставя отделно от картата.</p> <p>Препоръчително е още след получаването ПИН кодът да бъде сменен с комбинация, която е лесна за запомняне от картодържателя. Не е препоръчително да се използват популярни комбинации от цифри, като „1234“, или рождени дати. Смяната на ПИН кода се извършва на банкомат в съответствие с указанията на доставчик на платежни услуги (ДПУ). ПИН кодът не следва да се записва върху картата или да се съхранява заедно с нея.</p> <p>При плащания в интернет вместо ПИН код се изисква код (за сигурност), чрез който се установяват автентичността и точното изпълнение на платежна операция. Такива кодове са код CVV2 – за карти <i>Visa</i>, и код CVC2 – за карта <i>MasterCard</i>, които са изписани на гърба на картата. За допълнителна информация е добре да се обърнете към издателя на картата.</p> <p>Повечето от издаваните дебитни карти са с чип, който осигурява допълнителна защита на картата.</p>
Необходими документи	<p>Необходимите документи, които се изискват при издаване на дебитна карта, са следните:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• лична карта или друг документ за самоличност;</li> <li>• искане за издаване на дебитна карта по образец, предоставян от съответния ДПУ.</li> </ul> <p>ДПУ сключва рамков <b>договор</b> с титуляря за откриването на сметката с дебитната карта. Предоставят се <b>общи условия</b> 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 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"> <li>• Когато се теглят пари от банкомат на издателя на картата, операцията е безплатна или върху нея е наложена минимална такса.</li> <li>• Тегленето на пари в брой от банкомат на друг ДПУ в страната е съпроводено с такса.</li> <li>• Тегленето на пари от банкомат с международна карта в чужбина обикновено е съпроводено с такса, състояща се от фиксирана част и процент от изтеглената сума.</li> <li>• Плащането чрез ПОС устройство в магазини в страната и в чужбина или в интернет при повечето ДПУ е без такса или начисляваната такса е минимална.</li> </ul> <p>Всеки ДПУ поддържа собствена <b>тарифа за таксите и комисионите</b> във връзка с издаването, поддържането и операциите с платежни карти, с която картодържателят следва да се запознае преди издаването на дебитната карта. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, се публикува и на интернет страницата на съответния ДПУ.</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"> <li>• лимити за теглене на пари в брой – дневен и седмичен;</li> <li>• лимити за плащане при търговци – дневен и седмичен.</li> </ul> <p>Не може да се извършват операции над определените лимити дори при наличие на пари по сметката към 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 ДПУ да предложи и други съпътстващи услуги, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS известие за извършени операции с картата.</li> </ul> <p>Услугата е много удобна и полезна, тъй като позволява да се следи използването на дебитната карта. Ако клиент получи SMS известие, че с картата му е извършено плащане или теглене на пари от банкомат, без да я е ползвал, той следва незабавно да уведоми ДПУ, за да блокира картата. Услугата за получаване на SMS известие може да е платена, но предпазва от злоупотреби.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Интернет банкиране.</li> </ul> <p>Услугата позволява извършване на различни видове операции и справки от собствения компютър на потребителя, без да се налага посещение на банков клон. Някои банки предлагат и мобилни приложения за онлайн банкиране.</p> <p>Тези услуги обикновено не са задължителни и клиентът има право да ги откаже и да му бъде издадена само дебитна карта.</p>
Препоръки	<p><b>При изгубена/открадната карта незабавно уведомете доставчика на платежни услуги!</b></p> <p>При изгубена/открадната карта или при друг проблем трябва незабавно да се свържете с ДПУ, издател на картата. Ето защо е много важно да имате винаги на разположение телефонен номер за връзка с издателя на картата.</p> <p>Обръщаме Ви внимание, че дебитната карта следва да се използва само лично от оправомощения ползвател на платежни услуги. Предоставянето на картата на други лица, включително роднини, е нарушение на нормативните изисквания и на договора с издателя на картата.</p>

ПРОДУКТ	КРЕДИТНА КАРТА
Описание	<p>Кредитната карта е удобен платежен инструмент, с който се усвояват парични средства по предоставен кредит до определен лимит, до размера на който може да се извършват операции с картата. С нея може:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• да се плаща в търговската мрежа, както и в интернет;</li> <li>• да се теглят пари в брой от банкомат;</li> <li>• да се правят комунални плащания;</li> <li>• да се правят резервации.</li> </ul> <p>В България най-често се издават кредитни карти <i>Visa</i>, <i>MasterCard</i>, <i>American Express</i>, <i>Diners Club</i> и др. Подробна информация за този вид кредитни карти и за издателите им е публикувана на официалните интернет страници на картите организациите: <a href="http://www.visabg.com">www.visabg.com</a>, <a href="http://www.mastercard.com/bg">www.mastercard.com/bg</a>, <a href="http://www.diners.bg">www.diners.bg</a>, <a href="http://www.americanexpress.com.bulgaria">www.americanexpress.com.bulgaria</a></p>
ПИН код	<p>ПИН кодът е комбинация от цифри, известна само на картодържателя, и се използва за идентификация на картодържателя при извършване на операции с картата.</p> <p>При получаването на кредитната карта ПИН кодът се предоставя отделно от картата.</p> <p>Препоръчително е още след получаването ПИН кодът да бъде сменен с комбинация, която е лесна за запомняне от картодържателя. Не е препоръчително да се използват популярни комбинации от цифри, като „1234“, или рождени дати. Смяната на ПИН кода се извършва на банкомат в съответствие с указанията на доставчика. ПИН кодът не следва да се записва върху картата или да се съхранява заедно с нея.</p> <p>При плащания в интернет вместо ПИН код обикновено се изисква код (за сигурност), чрез който се установяват автентичността и точното изпълнение на платежна операция. Такива кодове са код CVV2 – за карта <i>Visa</i>, и код SVC2 – за карта <i>MasterCard</i>, които са изписани на гърба на картата. За допълнителна информация е добре да се обърнете към издателя на картата.</p> <p>Повечето от издаваните кредитни карти са с чип, който осигурява допълнителна защита на картата.</p>
Необходими документи	<p>Необходимите документи за издаване на кредитна карта са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• лична карта или друг документ за самоличност;</li> <li>• искане за издаване на кредитна карта по образец, предоставян от съответния доставчик на платежни услуги;</li> <li>• копие от трудов договор, когато източникът на доход е работна заплата;</li> <li>• други документи, удостоверяващи дохода, когато източникът на доход е различен от работна заплата;</li> <li>• други документи по преценка на ДПУ.</li> </ul> <p>След одобрение се подписва рамков договор с ДПУ, който издава картата. Предоставят се също така <b>общи условия</b>, <b>тарифа</b> и <b>лимити</b> 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 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"> <li>• Тегленето на пари от банкомат обикновено е съпроводено със значителни такси както в страната, така и в чужбина, в сравнение със същите операции, изпълнени с дебитна карта.</li> <li>• Плащането чрез ПОС устройства в търговски обекти или в интернет обикновено е бесплатно или таксите са незначителни.</li> <li>• За притежаването на кредитна карта, дори и в случаите, когато не сте усвоили кредитния лимит, се дължи годишна такса.</li> </ul> <p>Всеки ДПУ поддържа собствена тарифа за таксите и комисионите във връзка с издаването, поддържането и операцията с платежни карти, с която картодържателят следва да се запознае преди издаването на кредитната карта. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, се публикува и на интернет страницата на съответния ДПУ.</p>
Лимити за операции с кредитна карта	<p>Кредитните карти, освен кредитен лимит, който се отпуска, имат и лимити за различните видове операции. Поддържат се:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• лимити за теглене на пари в брой – дневен и седмичен;</li> <li>• лимити за плащане при търговци – дневен и седмичен.</li> </ul> <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, която се дължи върху изразходваната част от кредитния лимит. Практиката на пазара показва, че в повечето случаи се начисляват различни лихви за различните видове операции. Възможни са например следните варианти при начисляването на лихва за усвоения кредитен лимит:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• начисляване на по-висока лихва на усвоения кредитен лимит при теглене на пари в брой от банкомат;</li> <li>• начисляване на по-ниска лихва при плащане с картата в търговски обекти или в интернет;</li> <li>• начисляване на еднаква по размер лихва както за теглене, така и за плащане с картата.</li> </ul> <p>Картодържателят може да получи информация за начисляваните лихви във връзка с използването на кредитната карта на място в офис на издателя или на неговата интернет страница.</p>
Гратисен лихвен период	<p>Това е периодът, през който не се начислява лихва върху размера на усвоения кредитен лимит. След изтичането му за използваните и непогасени в срок средства от кредитната карта се дължи лихва.</p> <p>Практиката на пазара показва, че в повечето случаи гратисният лихвен период не важи при теглене на пари в брой от банкомат.</p> <p>Препоръчително е преди използването на картата клиентът да се запознае с начина, по който ДПУ – издател на картата, определя гратисния лихвен период. Така клиентът ще знае точно колко дни няма да се начислява лихва върху размера на усвоения от него кредитен лимит.</p>

<p>Погасяване на задължението</p>	<p>Доставчикът на платежни услуги ежесечно предоставя 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"> <li>• вноска на сумата в брой по сметка;</li> <li>• превод от друга платежна сметка;</li> <li>• автоматично погасяване на минимално дължимата сума от предварително посочена сметка.</li> </ul> <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>
<p>Допълнителни услуги</p>	<p>При издаването на кредитна карта ДПУ много често предлага и други съпътстващи услуги, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMS известие за извършени операции с картата.</li> </ul> <p>Услугата е много удобна и полезна, тъй като позволява да се следи използването на кредитната карта. Ако клиент получи SMS известие, че с картата му е извършено плащане или теглене на пари от банкомат, без да я е ползвал, той следва незабавно да уведоми ДПУ, за да блокира картата. Услугата за SMS известяване може да е платена, но предпазва от злоупотреби.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Безплатна медицинска застраховка при пътуване в чужбина.</li> </ul> <p>Обикновено медицинската застраховка е част от кредитната карта и се връчва при нейното получаване. В предоставяната застрахователна полица са описани подробно покритите рискове, а в общите условия към нея е посочено при какви условия застраховката става валидна и др.</p>
<p>Препоръки</p>	<p>С кредитна карта е по-изгодно да се заплащат стоки и услуги, отколкото да се теглят пари в брой.</p> <p><b>При изгубена/открадната карта незабавно уведомете издателя на картата!</b></p> <p>При изгубена/открадната карта или при друг проблем трябва незабавно да се свържете с ДПУ – издател на картата. Ето защо е много важно да имате винаги на разположение телефонния номер за връзка с издателя.</p> <p><b>Не забравяйте, че усвоените чрез кредитната карта средства са вид кредит!</b></p> <p>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 усвояения лимит от картата. Ако имате и други кредити, добре е да прецените дали ще можете да посрещате допълнителните месечни разходи, които използването на кредитната карта би породило.</p> <p>Кредитната карта следва да се използва само лично от оправомощения ползвател на платежни услуги. Предоставянето на картата на други лица, включително роднини, е нарушение на нормативните изисквания и на договора с издателя на картата.</p>

ПРОДУКТ	ПРЕДПЛАТЕНА КАРТА
Описание	<p>Предплатената карта е платежен инструмент, даващ възможност за извършване на платежни операции с електронни пари. Някои издатели на електронни пари предлагат предплатени карти, които не са персонализирани и върху картата не се поставят имената на картодържателя. Тя не осигурява достъп до платежна сметка. В зависимост от вида на предплатената карта с нея може да се извършват една или повече от следните операции:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• да се плаща в търговската мрежа;</li> <li>• да се теглят пари в брой от банкомат;</li> <li>• да се правят комунални плащания;</li> <li>• да се извършват справочни и други операции, като плащане чрез интернет.</li> </ul> <p>В България най-често се издават предплатени карти предимно на <i>Visa</i> и <i>MasterCard</i> от банки и дружества за електронни пари. Подробна информация за предплатените карти и банките и дружествата за електронни пари, които ги издават, е публикувана на официалните интернет страници на картовите организации: <a href="http://www.visabg.com">www.visabg.com</a> и <a href="http://www.mastercard.com/bg">www.mastercard.com/bg</a></p>
ПИН код	<p>ПИН кодът е комбинация от цифри, известна само на картодържателя, и се използва за идентификация на картодържателя при извършване на операции с картата.</p> <p>При получаването на предплатената карта ПИН кодът се предоставя отделно от картата.</p> <p>Препоръчително е още след получаването ПИН кодът да бъде сменен с комбинация, която е лесна за запомняне от картодържателя. Не е препоръчително да се използват популярни комбинации от цифри, като „1234“, или рождени дати. Смяната на ПИН кода се извършва на банкомат в съответствие с указанията на доставчика.</p> <p>ПИН кодът не следва да се записва върху картата или да се съхранява заедно с нея.</p> <p>Повечето от издаваните предплатени карти са с чип, който осигурява допълнителна защита на картата.</p> <p>При плащания в интернет вместо ПИН код обикновено се изисква код (за сигурност), чрез който се установяват автентичността и точното изпълнение на платежна операция. Такива кодове например са код CVV2 – за карта <i>Visa</i>, и код CVC2 – за карта <i>MasterCard</i>, които са изписани на гърба на картата.</p>
Необходими документи	<p>Необходимият документ, който се изисква при издаване на предплатена карта, е <b>документ за самоличност</b>.</p> <p>Издателят сключва рамков <b>договор</b> с държателя за издаване на електронни пари и на инструмент за електронни пари. Издателят предоставя <b>обща условия</b> за издаване на картата, в които са описани начинът за ползване на картата, редът за подаване на жалба в случай на неправомерни операции, условията при закриване на карта и др.</p>
Такси	<p>Предплатената карта е продукт, който позволява да се извършват различни операции, за които се начисляват такси. Ето някои общи положения при наблюдаваната ценова практика:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Повечето издатели на предплатени карти събират такса за активиране на картата.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Първоначалното захранване на картата обикновено е без такса, но е възможно да бъде събрана такса за последващо зареждане на суми по предплатената карта.</li> <li>• Тегленето на пари от банкомат е възможно само при някои видове предплатени карти и обикновено е съпроводено с такса, която зависи от това дали тегленето е от банкомат в страната или в чужбина.</li> <li>• Обичайно плащането на стоки и услуги чрез ПОС устройство в магазини в страната или в чужбина е безплатно, но е възможно да бъде начислявана такса.</li> <li>• Такса за обслужване започва да се начислява обикновено след изтичането на шест месеца от издаването на предплатената карта, ако има неизразходван остатък по нея. Неизразходените средства по предплатената карта можете да получите обратно от издателя на предплатената карта съгласно неговите общи условия и тарифа. Процедурата се нарича обратно изкупуване на електронни пари.</li> </ul> <p>Всеки издател поддържа собствена <b>тарифа за таксите и комисионите</b> във връзка с издаването, ползването и обратното изкупуване на електронни пари, както и с операциите с предплатени карти, с която картодържателят следва да се запознае преди издаването на картата. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, се публикува и на интернет страницата на съответния издател.</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"> <li>• лимити за теглене на пари в брой – дневен и седмичен;</li> <li>• лимити за плащане при търговци – дневен и седмичен.</li> </ul> <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 издателят 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 издателя и картата да бъде блокирана.</p>
Препоръки	<p><b>При изгубена/открадната предплатена карта уведомете незабавно издателя!</b></p> <p>При изгубена/открадната карта или при друг проблем е необходимо незабавно да се свържете с издателя на картата, за да я блокира. Ето защо е много важно да имате винаги на разположение телефонния 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 депозитни схеми – 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. 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"> <li>• лична карта или друг документ за самоличност;</li> <li>• нотариално заверено пълномощно, ако титулярят упълномощава трето лице да се разпорежда със сметката;</li> <li>• искане за откриване на депозитна сметка по образец, предоставян от самата институция, ако има такова изискване;</li> <li>• други документи по изискване на съответната банка.</li> </ul> <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 <b>общи условия, лихвен бюлетин, тарифа</b> и информационен бюлетин, с които клиентът следва да се запознае.</p> <p>Средствата по всички открити сметки на един клиент в банка, независимо от техния брой и валута, са гарантирани в размер до 196 000 лв. от Фонда за гарантиране на влоговете в банките при условията на Закона за гарантиране на влоговете в банките.</p> <p>Гарантирани в размер до 250 000 лв. за срок три месеца от момента, в който сумата е кредитирана по сметка на вложителя, или от момента, в който вложителят е придобил правото да се разпорежда със сумата, са влогове на физически лица, възникнали в резултат на сделки с недвижими имоти за жилищни нужди, сключване или прекратяване на брак, прекратяване на трудово или служебно правоотношение, инвалидност или смърт, както и влогове, които възникват в резултат на застрахователни или осигурителни плащания, изплащане на обезщетения за вреди от престъпления или от отменена присъда. За повече информация вижте <a href="http://dif.bg/">http://dif.bg/</a></p>

	<p>Преди сключването на договор и периодично след това банката е задължена да Ви предоставя информационен бюлетин, съдържащ сведения относно размера на гаранцията и системата за гарантиране на влоговете. Банката задължително посочва в общите си условия и в договора дали даденият продукт е гарантиран или не, размера на гаранцията и приложимата система за гарантиране на влоговете. При поискване банката е задължена да Ви информира дали определени продукти са гарантирани.</p>
Характеристики	<p>Основните характеристики на срочните депозити са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Срочност</b> – представлява периодът, за който се открива депозитът.</li> <li>• <b>Валута</b> – левове, както и чуждестранна валута.</li> <li>• <b>Минимално салдо</b> – 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.</li> <li>• <b>Лихва</b> – представлява цената, която банката плаща за времето, през което използва средствата.</li> </ul>
Такси	<p>Всяка банка поддържа собствена <b>тарифа за таксите и комисионите</b>, с които клиентът следва да се запознае, преди да избере вида на депозита. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, се публикува и на интернет страницата на съответната банка.</p> <p>Трябва да се вземе под внимание, че доходите от лихви по банкови сметки (разплащателни, депозитни, спестовни и др.), придобити от местни физически лица, подлежат на данъчно облагане, като налогът се определя върху брутната сума на придобитите доходи от лихви и се удържа и внася от банката.</p>
Допълнителни услуги	<p>Възможно е при откриването на стандартен срочен депозит банката да предложи и други съпътстващи продукти, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• овърдрафт срещу депозит;</li> <li>• кредитна карта срещу депозит.</li> </ul> <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><b>Следете датите на падеж на депозита!</b></p> <p>Информирайте се за условията за подновяване на депозита при изтичане на срока.</p> <p>Запознайте се с възможността за довносяне на суми по депозита и олихвяването на довнесената сума, с възможността предсрочно да изтеглите парите си и с условията за това.</p> <p>Информирайте се за допълнителни такси, като например такси за теглене на суми в брой при нарушаване на влога или други допълнителни такси. Трябва да знаете, че теглене от депозита преди настъпване на падежа може да е свързано с получаване на лихва, по-ниска от договорената.</p>

ПРОДУКТ	ГЪВКАВИ ДЕПОЗИТНИ СХЕМИ
Описание	<p>На пазара съществува голямо разнообразие от предлагани гъвкави депозитни схеми на олихвяване. Най-широко разпространени са няколко схеми на гъвкави депозити със следните характеристики:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Депозит с авансова лихва</b> – 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 изразходва и се нуждае от средства за покриване на някакви текущи нужди. Трябва обаче внимателно да се проверяват всички условия по депозита.</li> <li>• <b>Депозит с частично свободни средства</b> – 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.</li> <li>• <b>Депозит с нарастваща лихва</b> – 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.</li> </ul>
Необходими документи	<p>Необходимите документи за откриване на депозита са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• лична карта или друг документ за самоличност;</li> <li>• нотариално заверено пълномощно, ако титулярят упълномощава трето лице да се разпорежда със сметката;</li> <li>• искане за откриване на депозитна сметка по образец, предоставян от самата институция;</li> <li>• други документи съгласно изискване на банката.</li> </ul> <p>При откриването на депозитна сметка се сключва <b>договор</b> с банката, в който са описани размерът на лихвата, срокът на падеж на депозита, размерът на депозитната сума, условията за предсрочно прекратяване на договора и др.</p> <p>Банката предоставя <b>общи условия, лихвен бюлетин, тарифа</b> и информационен бюлетин, с които клиентът следва да се запознае.</p> <p>Средствата по всички открити сметки на един клиент в банка, независимо от техния брой и валута, са гарантирани в размер до 196 000 лв. от Фонда за гарантиране на влоговете в банките при условията на Закона за гарантиране на влоговете в банките.</p> <p>Гарантирани в размер до 250 000 лв. за срок три месеца от момента, в който сумата е кредитирана по сметка на вложителя, или от момента, в който вложителят е придобил правото да се разпорежда със сумата, са влогове на физически лица, възникнали в резултат на сделки с недвижими имоти за жилищни нужди, сключване или прекратяване на брак, прекратяване на трудово или служебно правоотношение, инвалидност или смърт, както и влогове, които възникват в резултат на застрахователни или осигурителни плащания, изплащане на обезщетения за вреди от престъпления или от отменена присъда. За повече информация вижте <a href="http://dif.bg/">http://dif.bg/</a></p>

	<p>Преди сключването на договор и периодично след това банката е задължена да Ви предоставя информационен бюлетин, съдържащ сведения относно размера на гаранцията и системата за гарантиране на влоговете. Банката задължително посочва в общите си условия и в договора дали даденият продукт е гарантиран или не, размера на гаранцията и приложимата система за гарантиране на влоговете. При поискване банката е задължена да Ви информира дали определени продукти са гарантирани.</p>
Параметри	<p>Основните параметри на гъвкавите депозитни схеми са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Срочност</b> – представлява периодът, за който се открива депозитът.</li> <li>• <b>Валута</b> – левове, както и чуждестранна валута.</li> <li>• <b>Минимално изискуемо салдо</b> – 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.</li> <li>• <b>Лихва</b> – представлява цената, която банката плаща за времето, през което използва средствата.</li> </ul>
Такси	<p>Всяка банка поддържа собствена <b>тарифа за таксите и комисионите</b>, с които клиентът следва да се запознае, преди да избере вида на депозита. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, се публикува и на интернет страницата на съответната банка.</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 поиска точна информация за размера на лихвата в клон на банката.</p> <p>При избирането на такъв тип продукт трябва да се вземе под внимание, че съществува данък от този вид доход и се облага brutната сума на придобитите от местни физически лица доходи от лихви по банков сметки.</p>
Допълнителни услуги	<p>Възможно е при откриването на депозит банката да предложи и други съпътстващи продукти, например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• овърдрафт срещу депозит;</li> <li>• кредитна карта срещу депозит, и др.</li> </ul> <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><b>Следете датите на падеж на депозита!</b></p> <p>Сравнете и изберете най-изгодния за Вас продукт.</p> <p>Информирайте се за сумата на лихвата, която ще получите, и за условията по предлагания продукт: възможност за използване на средствата преди падежа, периоди на олихвяване и приложими лихви, възможност за донасяне на суми и др.</p>

ПРОДУКТ	СПЕСТОВЕН ВЛОГ
Описание	Продуктът е подходящ за спестяване на средства за неопределен период от време при регулярно заделяне на средства.
Необходими документи	<p>Необходимите документи за откриване на спестовен влог са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• лична карта или друг документ за самоличност;</li> <li>• нотариално заверено пълномощно, ако титулярят упълномощава трето лице да се разпорежда със сметката;</li> <li>• искане за откриване на влог по образец, предоставян от самата банка, ако има такава изискване.</li> </ul> <p>При откриването на влога се сключва <b>договор</b> 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 <b>общи условия, лихвен бюлетин, тарифа</b> и информационен бюлетин, с които клиентът следва да се запознае.</p> <p>Средствата по всички открити сметки на един клиент в банка, независимо от техния брой и валута, са гарантирани в размер до 196 000 лв. от Фонда за гарантиране на влоговете в банките при условията на Закона за гарантиране на влоговете в банките.</p> <p>Гарантирани в размер до 250 000 лв. за срок три месеца от момента, в който сумата е кредитирана по сметка на вложителя, или от момента, в който вложителят е придобил правото да се разпорежда със сумата, са влогове на физически лица, възникнали в резултат на сделки с недвижими имоти за жилищни нужди, сключване или прекратяване на брак, прекратяване на трудово или служебно правоотношение, инвалидност или смърт, както и влогове, които възникват в резултат на застрахователни или осигурителни плащания, изплащане на обезщетения за вреди от престъпления или от отменена присъда. За повече информация вижте <a href="http://dif.bg/">http://dif.bg/</a></p> <p>Преди сключването на договор и периодично след това банката е задължена да Ви предоставя информационен бюлетин, съдържащ сведения относно размера на гаранцията и системата за гарантиране на влоговете. Банката задължително посочва в общите си условия и в договора дали даденият продукт е гарантиран или не, размера на гаранцията и приложимата система за гарантиране на влоговете. При поискване банката е задължена да Ви информира дали определени продукти са гарантирани.</p>
Параметри	<p>Основните характеристики на спестовните влогове са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Срочност</b> – представлява периодът, за който се открива влогът. По принцип спестовните влогове са безсрочен продукт.</li> <li>• <b>Валута</b> – левове, както и чуждестранна валута.</li> <li>• <b>Минимално изискуемо салдо</b> – представлява сумата, под чийто размер банките не приемат да открият влог.</li> <li>• <b>Лихва</b> – представлява цената, която банката плаща за времето, през което използва средствата.</li> </ul>
Такси	Всяка банка поддържа собствена <b>тарифа за таксите и комисионите</b> , с които клиентът следва да се запознае, преди да избере вида на продукта. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, се публикува и на интернет страницата на съответната банка.

Изчисляване на лихвата	<p>Плащането на лихвата по спестовния влог става обикновено веднъж годишно, в края на календарната година. След това започва нов период, като лихвата от предходния период се капитализира по сметката и олихвяването продължава върху цялата налична сума по влога.</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"><li>• овърдрафт;</li><li>• дебитна карта, и др.</li></ul> <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 банките и финансовите институции, регистрирани при БНБ, за физически лица, са:

- овърдрафт;
- потребителски кредит;
- кредити за недвижими имоти на потребители (жилищен/ипотечен 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. Целта на продукта е краткосрочно финансиране за покриване на непредвидени краткосрочни потребности.</p> <p>Примери за използване на овърдрафт: плащане на регулярни сметки, възникнала спешна необходимост от лечение, аварийни ремонти и други.</p> <p>Овърдрафтът се погасява без погасителен план. Дължимата сума автоматично се погасява със средствата, които постъпват по сметката, след което средствата от овърдрафта отново могат да бъдат използвани.</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.</p> <p>Преди сключването на договор кредиторът трябва да предостави на потребителя преддоговорна информация по отношение на всички компоненти на кредита.</p>
Параметри	<p>Основните параметри на овърдрафта са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Общ размер</b> – представлява максималната сума, отпускана от кредитора.</li> <li>• <b>Валута</b> – левове или чуждестранна валута.</li> <li>• <b>Срок на издължаване</b> – представлява периодът, в който задължението трябва да бъде изплатено.</li> <li>• <b>Лихва</b> – 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.</li> <li>• <b>Обезпечение</b> – за отпускането на този кредит кредиторите могат да 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. Обезпечението, което най-често се изисква, бива залог върху вземане от трудов договор, залог върху депозит, поръчителство.</li> <li>• <b>Срок за одобрение</b> – това е срокът, в който кредиторът разглежда документите за кандидатстване и взема решение дали да отпусне кредита.</li> </ul>

<p>Необходими документи и оценка на кредитоспособността</p>	<p><b>Документи, които банката/финансовата институция предоставя на клиент – кандидат за кредит (преддоговорна информация)</b></p> <p>Преди да направи избор откъде да вземе овърдрафт, клиентът трябва да знае, че кредиторите са длъжни да предоставят <b>стандартен европейски формуляр</b>. 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><b>Документи, които клиентът представя на кредитора</b></p> <p>Документите, които кредиторът изисква от кандидат-клиент, за да вземе решение дали да отпусне овърдрафта, са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• лична карта или друг документ за самоличност;</li> <li>• искане за отпускане на овърдрафт по образец, предоставян от кредитора;</li> <li>• документ, доказващ размера и източника на доход на кредитопискателя и поръчителя (в предвидените от кредитора случаи) – копие от трудов договор или друг документ;</li> <li>• други документи по преценка на кредитора.</li> </ul> <p><b>Документи, които се получават след кандидатстване и одобрение</b></p> <p>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. Обичайно неразделна част от договора са и <b>общите условия, тарифата и лихвеният бюлетин</b>, с които клиентът следва да се запознае.</p> <p>Следва да знаете, че кредиторът може и да не одобри молбата Ви за овърдрафт въз основа на извършената от него оценка на кредитоспособността, като не е длъжен да Ви предоставя информация за причините за отказа, с изключение на фактите, предвидени в чл. 18, ал. 1 от Закона за потребителския кредит.</p>
<p>Такси</p>	<p>Всеки кредитор поддържа собствена <b>тарифа за таксите и комисионите</b>, с която клиентът следва да се запознае преди подписване на договора за овърдрафт. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, се публикува и на интернет страницата на съответния кредитор.</p> <p><b>Важно:</b> Кредиторът не може да изисква заплащане на такси и комисиони за действия, свързани с усвояване и управление на кредита.</p>
<p>Погасяване на задължението</p>	<p>Покриването на задължението се извършва посредством текущо погасяване на средствата, постъпващи от заплатата или от друг регулярен източник на доход, след което овърдрафтът се подновява.</p> <p>При договор за кредит под формата на овърдрафт потребителят има право по всяко време да погаси предсрочно задължението си без обезщетение или неустойка.</p>
<p>Допълнителни услуги</p>	<p>Много често при сключване на договор за овърдрафт банката може да предложи 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><b>Размерът на обвързването трябва да се определя според финансовите възможности и нуждите!</b></p> <p>Следва внимателно да определите размера на ползвания обвързване, като се ръководите от собствените си финансови възможности и нужди и като имате предвид, че средствата могат да се усвоят бързо, но следва да се връщат заедно с лихвата.</p> <p>Този продукт е подходящ при възникнали минимални разходи в краткосрочен период, а не за инвестиционни цели.</p>
-----------	---

ПРОДУКТ	ПОТРЕБИТЕЛСКИ КРЕДИТ
Описание	<p>Потребителският кредит е предназначен за физически лица. Целта е финансиране на текущи нужди за потребление.</p> <p>Примери за използване на потребителски кредит: ремонт, покупка на черна или бяла техника, обучение, лечение, почивка, плащане на текущо битово задължение, покупка на превозно средство и др.</p> <p>Този тип кредит се предлага както от банки, така и от финансови институции, регистрирани при БНБ.</p> <p>Преди сключването на договор за кредит кредиторът трябва да предостави на потребителя преддоговорна информация относно основните параметри на предлагания кредит по ясен и разбираем начин.</p> <p>При вземането и ползването на този вид кредит се извършва оценка на кредитоспособността, поради което е добре кандидатът да има регулярен източник на доход, въз основа на който да покрива месечните си вноски по кредита. При кандидатстване за кредит потребителят следва да предостави вярна, пълна и точна информация за финансовото си положение, за да може кредиторът коректно да прецени дали да отпусне кредита.</p>
Параметри	<p>Основните параметри на потребителския кредит са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Общ размер</b> – представлява максималният размер на финансиране, определен от кредитора.</li> <li>• <b>Обща дължима сума</b> – представлява сумата, която трябва да се изплати на кредитора; включва получената сума заедно с всички разходи, лихви и такси по кредита.</li> <li>• <b>Срочност</b> – представлява периодът, определен за погасяване на задължението.</li> <li>• <b>Валута</b> – левове, както и чуждестранна валута.</li> <li>• <b>Лихва</b> – представлява цената, която получателят на кредита заплаща за използването на паричните средства, предоставени му от кредитора, за времето до погасяването на задължението. Лихвеният процент може да бъде фиксиран и/или променлив. Променливият лихвен процент се формира от променлива компонента (референтен показател – индексите ЛИБОР и ЮРИБОР и/или индикатор, публикуван от БНБ или НСИ, или комбинация от тях) и фиксирана надбавка.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Годишен процент на разходите (ГПР)</b> – 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.</li> <li>• <b>Обезпечение</b> – 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 друго място. Най-често изисквани обезпечения при този вид кредит са: залог върху вземане от трудов договор, поръчителство и др.</li> <li>• <b>Начин на усвояване и погасяване</b> – обикновено усвояването става еднократно, а погасяването се извършва на месечни вноски съгласно погасителен план.</li> </ul>
<p>Необходими документи и оценка на кредитоспособността</p>	<p><b>Документи, които кредиторът предоставя на клиент – кандидат за кредит (преддоговорна информация)</b></p> <p>Преди да направи избор откъде да вземе потребителски кредит – от банка или от финансова институция, кандидатът трябва да знае, че кредиторите са длъжни да му предоставят преддоговорна информация чрез <b>стандартен европейски формуляр</b>. Той съдържа информация за основните параметри по предоставяния потребителски кредит. Преддоговорната информация има за цел да осигури сравнимост на офертите на пазара, което да позволи на потребителя да направи информиран избор коя оферта е най-изгодна към момента.</p> <p><b>Документи, които клиентът представя на кредитора</b></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"> <li>• лична карта или друг документ за самоличност;</li> <li>• искане за отпускане на кредит по образец, предоставян от кредитора;</li> <li>• документ, доказващ размера и източника на доход на кредитополучателя и поръчителя (ако се изисква такъв) – копие от трудов договор, граждански договор, договор за отдаване на недвижим имот под наем и др.;</li> <li>• други документи по преценка на кредитора.</li> </ul> <p><b>Документи, които клиентът получава след вземане на решение, предоставени от страна на банката или финансовата институция</b></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 посочват 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 <b>общите условия, тарифата, лихвения бюлетин и погасителен план</b>.</p> <p>Някои от документите, които кредиторът е длъжен да Ви предостави, като общи условия, тарифа, лихвения бюлетин, са достъпни по всяко време на интернет страницата на съответната институция.</p>

	<p>Преди подписването на договора клиентът следва внимателно да се запознае с всички клаузи, предвидени в него, както и с текстовете и условията, предвидени в <b>общите условия</b>, които са неразделна част от договора.</p> <p>Следва да знаете, че кредиторът може и да не одобри молбата Ви за потребителски кредит въз основа на извършената от него оценка на кредитоспособността, като не е длъжен да Ви предоставя информация за причините за отказа, освен фактите, предвидени в чл. 18, ал. 1 от Закона за потребителския кредит.</p> <p>Клиентите, получили потребителски кредит, имат право да се откажат от сключения договор за кредит, като в срок до 14 дни от датата на сключване на договора изпратят уведомление до кредитора за упражняване на правото на отказ. Клиентът следва да върне на кредитора главницата и да заплати лихва, начислена за периода от датата на усвояване на средствата до датата на връщане на главницата, но не по-късно от 30 календарни дни, считано от изпращането на уведомлението до кредитора.</p>
Такси	<p>Клиентите, които ползват този продукт, следва внимателно да се запознаят с възможните такси, които кредиторът може да събира за допълнителни услуги, свързани с договора за потребителски кредит.</p> <p>Всеки кредитор поддържа собствена <b>тарифа за таксите и комисионите</b>, с която клиентът следва да се запознае преди подписване на договора за потребителски кредит. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, се публикува и на интернет страницата на съответния кредитор.</p> <p>Имайте предвид, че видът, размерът и действието, за което се събират такси и/или комисиони, трябва да бъдат ясно и точно определени в договора за потребителски кредит. Не може да се събира повече от веднъж такса и/или комисиона за едно и също действие.</p> <p><b>Важно:</b> Кредиторът няма право да изисква заплащане на такси и комисиони за действия, свързани с усвояване и управление на 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 по сметката или чрез банков превод от друга сметка, както и чрез вноска на банкомат.</p> <p>Неплащането в срок и наличието на неплатени вноски водят до начисляването на наказателна лихва върху размера на просрочените суми.</p> <p><b>Важно:</b> Потребителят има право по всяко време да погаси предсрочно (изцяло или частично) задължението си по кредита. Той може да направи това, без да дължи обезщетение или неустойка, когато погасяването на кредита се извършва в период, в който лихвеният процент е променлив. Когато е фиксиран и остават по-малко от 12 месечни погасителни вноски, обезщетението на кредитора е до 0.5 на сто от сумата на предсрочно погасения кредит. В противен случай кредиторът има право на обезщетение в размер до 1 на сто от предсрочно погасената сума по кредита.</p>

Допълнителни услуги	<p>Допълнителни услуги, съпровождащи отпускането на потребителски кредит, са например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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;</li> <li>• застраховка – тази услуга дава възможност да се получи намаление или освобождаване от задължение за плащане при настъпването на определени обстоятелства (възникване на временна неработоспособност, смърт, застраховка за безработица).</li> </ul> <p>Тези услуги не са задължителни и потребителят може да се откаже от тях.</p>
Препоръки	<p><b>Преди да вземете потребителски кредит, внимателно обмислете финансовите си възможности и потенциалните рискове!</b></p> <p>Преценете дали през периода за погасяване на кредита ще имате достатъчно приходи, с които както да покривате текущите си разходи, така и да погасявате ежемесечните вноски по кредита редовно. Преценете рисковете, свързани с негативни последици, които могат да настъпят за Вас, като например безработица, намаляване размера на Вашия месечен доход, или такива, които се определят от кредитора, като увеличение на годишния процент на разходите по кредита, който може да се отрази в увеличение на месечните погасителни вноски, които трябва да изплащате.</p> <p><b>Изберете внимателно валутата на кредита!</b></p> <p>Когато избирате в каква валута да получите потребителски кредит, следва да имате предвид валутата, в която получавате основния си доход. Обърнете внимание, че кредит, предоставен във валута, в която получавате основния си доход, е по-нискорисков. В резултат на фиксирания валутен курс на лева към еврото в България кредитирането в евро не поражда валутен риск за кредитополучателите.</p> <p><b>Проучете внимателно условията в договора за кредит!</b></p> <p>В хода на кандидатстването за кредит следва да изясните всички условия по предлагания кредит (годишен процент на разходите, лихвен процент, такси, условия за предсрочно погасяване, допълнителните условия, които трябва да изпълните, за да Ви бъде предоставен кредит, и др.). Обърнете специално внимание на обстоятелствата, при които лихвеният процент и другите разходи по кредита могат да се променят. Когато някои от характеристиките на предлагания кредит са неясни, можете да поискате разяснение от служителя, който предлага продукта.</p> <p>Преди 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> <p>В случай на затруднения в обслужването на кредита веднага уведомете обслужващия Ви кредитен експерт. Той може да Ви помогне при намирането на подходящо решение за възобновяване на плащанията по кредита при възможност за изплащане на вноските по кредита. В противен случай кредиторът може да пристъпи към предсрочна изискуемост на кредита или към продажба на обезпечението.</p>

ПРОДУКТ	КРЕДИТИ ЗА НЕДВИЖИМИ ИМОТИ НА ПОТРЕБИТЕЛИ (ЖИЛИЩЕН/ИПОТЕЧЕН КРЕДИТ)
Описание	<p>Този продукт е подходящ, когато физическо лице иска да финансира покупка на недвижим имот – жилище, гараж към апартамент, къща, вила с дворно място, строителство на жилище или друг имот. Този кредит се предлага както от банки, така и от финансови институции, регистрирани в БНБ.</p> <p>При покупката на недвижим имот можете да се възползвате и от услугите на кредитните посредници, които най-добре познават услугите, предлагани от кредиторите на пазара. Обръщайте се само към кредитни посредници, които са регистрирани от БНБ. БНБ поддържа регистър на кредитните посредници, които имат право да извършват тази дейност.</p> <p>Кредиторите са длъжни да предоставят предоговорна информация чрез <b>стандартен европейски формуляр</b>, който съдържа информация за основните параметри на предлагания кредит. Предоговорната информация има за цел да осигури сравнимост на офертите на пазара, което да позволи на потребителя да направи информиран избор коя оферта е най-изгодна към момента. Запознайте се внимателно с тази информация и се осведомете за размера на годишния процент на разходите.</p> <p>След подаване на заявление/искане за кредит заедно с необходимите документи се извършват анализ на финансовото състояние на клиента и последващо изготвяне на конкретно предложение към него.</p> <p>Ключово значение при вземането и ползването на този вид кредит се отдава на задълбочената оценка на кредитоспособността, която се извършва от кредитора, поради което е необходимо кандидатът за кредит да има регулярен източник на доход, въз основа на който да покрива вноските по кредита, като в същото време му остава и достатъчен по размер доход за покриване на месечните разходи.</p> <p>При кандидатстване за жилищен/ипотечен кредит кандидатът следва да предостави вярна, пълна и точна информация за финансовото си положение, което да позволи извършването на оценката на кредитоспособността. При невъзможност да се извърши правилна оценка поради непредставяне на всички необходими документи за извършването на оценката кредит може и да не се предостави.</p> <p>Тези кредити са дългосрочни и изискват спазването на стриктна финансова дисциплина.</p>
Параметри	<p>Основните параметри на жилищния/ипотечния кредит са:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Общ размер на кредита</b> – представлява максималният размер на финансиране, определен от кредитора.</li> <li>• <b>Срочност</b> – представлява периодът, определен за окончателното погасяване на задължението.</li> <li>• <b>Валута</b> – левове или чуждестранна валута.</li> <li>• <b>Лихвен процент</b> – представлява цената, която получателят на кредита заплаща за използването на парични средства, предоставени му от кредитора, за времето до погасяването на задължението. Лихвеният процент може да бъде фиксиран или променлив. Променливият лихвен процент се формира от променлива компонента (референтен показател – индексите ЛИБОР и ЮРИБОР и/или индикатор, публикуван от БНБ или НСИ, или комбинация от тях) и фиксирана надбавка.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Годишен процент на разходите (ГПР)</b> – изразява общите разходи по кредита за потребителя, настоящи и бъдещи, които се начисляват по кредита на годишна база, изразени като годишен процент от общия размер на предоставения кредит. ГПР е <b>основният показател за реалната цена на кредита, позволяващ сравняване на различните предложения за предлаганите жилищни/ипотечни кредити на пазара.</b></li> <li>• <b>Обезпечение</b> – 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 друго място. Обезпечението при тези кредити е ипотeka върху закупения или друг недвижим имот. Следва да знаете, че при спиране обслужването на кредита кредиторът има право да придобие имота и да го продаде!</li> <li>• <b>Допълнително обезпечение</b> – като допълнителна гаранция кредиторът може да изиска по кредита да има солидарен длъжник или поръчител.</li> <li>• <b>Начин на усвояване и погасяване</b> – обикновено усвояването става еднократно, а погасяването се извършва чрез месечни вноски съгласно погасителен план.</li> </ul>
<p>Необходими документи и оценка на кредитоспособността</p>	<p><b>Документи, които кредиторът или кредитният посредник предоставят на клиент – кандидат за кредит (преддоговорна информация)</b></p> <p>Кредиторът или кредитният посредник предоставят на потребителя <b>персонализирана информация</b> за предлагания продукт под формата на <b>стандартизиран европейски формуляр</b>. Формулярът съдържа информация, необходима за сравняване с други предлагани на пазара кредити, както и за оценка на възможните последици за потребителя и за вземане на информирано решение за сключване на договор за кредит.</p> <p>Когато кредитът се предоставя от кредитен посредник, на потребителя се предоставя допълнителна информация относно неговите идентифициращи данни; регистрационен номер и наименование на регистъра, в който е вписан; дали е обвързан или действа като независим кредитен посредник; дали предлага услуги по предоставяне на съвет; таксите и комисионите, дължими за неговите услуги, и др.</p> <p>Потребителят има право да поиска от съответния кредитор или кредитен посредник <b>предоставянето на разяснения</b> относно предлагания договор за кредит и всяка допълнителна услуга, свързана с договора за кредит, позволяващи му да прецени доколко предлаганият кредит или допълнителна услуга съответства на неговите потребности и финансово състояние.</p> <p>Важен момент в процеса на кандидатстване за жилищен/ипотечен кредит е <b>оценката на кредитоспособността</b>, която се извършва въз основа на информацията за доходите, разходите на потребителя и други обстоятелства от финансов и икономически характер. При извършване на оценка на кредитоспособността се вземат предвид всички фактори, включително допускания за бъдещи събития по време на действие на договора за кредит, свързани с възможността на потребителя да изпълнява своите задължения по договора за кредит.</p> <p>При условие че оценката на кредитоспособността на потребителя е положителна, на следващия етап кредиторът отправя <b>обвързващо предложение</b> под формата на проект на договор за кредит.</p>

	<p>Предоставеният <b>проект на договора за кредит</b> на потребителя съдържа всички индивидуално договорени между страните условия по него.</p> <p>След получаване на проекта на договора за кредит потребителят разполага със срок от 14 дни да вземе решение за сключване на договора за кредит.</p> <p><b>Документи, които клиентът представя на кредитора</b></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"> <li>• лична карта или друг документ за самоличност;</li> <li>• искане за отпускане на кредит по образец, предоставян от кредитора;</li> <li>• документ, доказващ размера и източника на доход на кредитополучателя и поръчителя (ако има такъв) – копие от трудов договор или годишна данъчна декларация;</li> <li>• документ за собственост на имота;</li> <li>• данъчна и пазарна оценка на имота;</li> <li>• други документи по преценка и изискване на кредитора.</li> </ul> <p><b>Документи, които се получават след вземане на взаимно решение за сключване на кредитна сделка</b></p> <p>След подаване на изисканите документи от страна на потребителя и последващо одобрение от страна на кредитора се подписва <b>договор за кредит за недвижим имот</b>, в който са описани всички параметри, редът и начинът на обслужване на кредита. Ако е приложимо, заедно с договора се предоставят и <b>общи условия</b>, които са неразделна част от него.</p> <p>Кредиторът е длъжен да предостави на потребителя <b>право на избор</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• да сключи договор за кредит за недвижим имот, при който в случай на принудително изпълнение кредиторът се удовлетворява изцяло и окончателно до размера на обезпечението по договора; или</li> <li>• да сключи договор за кредит, при който в случай на принудително изпълнение потребителят носи отговорност по общия ред – т.е. имуществото му служи за обезпечение пред кредитора.</li> </ul> <p>Следва да знаете, че кредиторът може и да не одобри молбата Ви за кредит въз основа на извършената от него оценка на кредитоспособността, като не е длъжен да Ви предоставя информация за причините за отказа, освен в случаите, предвидени в чл. 14, ал. 3 и ал. 4 от Закона за кредитите за недвижими имоти на потребители!</p>
Такси	<p>Всеки кредитор поддържа собствена <b>тарифа за таксите и комисионите</b>, с които клиентът следва да се запознае преди подписване на договора за кредит за недвижим имот. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, се публикува и на интернет страницата на съответния кредитор.</p> <p>Имайте предвид, че видът, размерът и действието, за което се събират такси и/или комисиони, трябва да бъдат ясно и точно определени в договора за кредит. Не може да се събира повече от веднъж такса и/или комисиона за едно и също действие.</p> <p><b>Важно:</b> Кредиторът няма право да изисква заплащане на такси и комисиони за действия, свързани с усвояване и управление на 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. Тази вноска може да се плаща в брой или чрез банков превод от друга сметка.</p> <p><b>Важно:</b> Потребителят има право по всяко време да погаси предсрочно (изцяло или частично) задължението си по кредита. Обезщетение или неустойка за предсрочно погасяване не се дължат, когато това право е упражнено след изплащане на 12 месечни погасителни вноски от усвояването на кредита. В противен случай кредиторът има право на обезщетение в размер до 1 на сто от предсрочно погасената сума по кредита.</p>
<p>Допълнителни услуги</p>	<p>Допълнителни услуги, съпровождащи отпускането на жилищния кредит, могат да са например:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• разплащателна сметка за обслужване на кредита;</li> <li>• 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;</li> <li>• застраховка живот – често се изисква като условие за сключване на договора;</li> <li>• застраховка за безработица;</li> <li>• 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.</li> </ul> <p>Когато като условие за получаване на кредита кредиторът изисква сключването на застраховка, той е длъжен да приеме освен застрахователните полици на застрахователите, с които работи, така също и полици на други лицензирани застрахователни компании, които осигуряват равностойно покритие.</p>
<p>Препоръки</p>	<p><b>Преди да вземете жилищен/ипотечен кредит, внимателно обмислете финансовите си възможности и потенциалните рискове!</b></p> <p>Преценете дали през периода за погасяване на кредита ще имате достатъчно приходи, с които както да покривате текущите си разходи, така и да погасявате ежемесечните вноски по кредита редовно. Преценете рисковете, свързани с негативни последици, които могат да настъпят за Вас, като например безработица, намаляване размера на Вашия месечен доход, или такива, които се определят от кредитора, като увеличение на годишния процент на разходите по кредита, което може да се отрази в увеличение на месечните погасителни вноски, които трябва да изплащате.</p> <p><b>Проучете внимателно условията в договора за кредит и всички съпътстващи документи!</b></p> <p>В хода на кандидатстването за кредит следва да си изясните всички условия по предлагания кредит (годишен процент на разходите, лихвен процент, такси, възможност за предоговаряне, предсрочно погасяване, допълнителните условия, които трябва да изпълните, за да Ви бъде предоставен кредит, и др.). Обърнете специално внимание на обстоятелствата, при които лихвеният процент и другите разходи по кредита могат да се променят. Когато намирате някои от характеристиките на предлагания кредит за неясни, можете да поискате разяснение от служител в съответната институция или да се обърнете за консултация/съвет към кредитен посредник.</p>



	<p>Преди 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> <p><b>Изберете внимателно валутата на кредита!</b></p> <p>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 обменен курс на валутата може да се промени съществено с течение на времето. Може да се обърне внимание и на други предупреждения, които кредиторите са задължени да отправят: при кредитите с променлив лихвен процент относно възможните последици от промените върху дължимите суми и върху годишния процент на разходите по кредита; за възможните последици при неизпълнение на задълженията, свързани с договора за кредит.</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><b>Кражба на лични данни</b></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 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"> <li>• грижливо да се палят личните документи – паспорт, лична карта, шофьорска книжка;</li> <li>• да се ограничи достъпът на трети лица до личните документи;</li> <li>• при установена липса на документи незабавно да се уведоми полицията, както и обслужващият доставчик на платежни услуги;</li> <li>• старателно да се унищожават непотребни документи, които съдържат данни с ЕГН;</li> <li>• никога да не се предоставя ЕГН на лица, които се представят за служители на обслужващия доставчик на платежни услуги и Ви искат лични данни. Извън официалните офиси на кредитора е необичайно някой да Ви поиска ЕГН, представяйки се за служител на банката;</li> <li>• физическите лица – потребители на платежни услуги, могат да се абонират за услуги (ако се предлагат такива от обслужващия ги доставчик на платежни услуги), с които да следят дистанционно движенията по сметките си.</li> </ul> <p><b>Кражба на данни чрез фишинг атаки</b></p> <p>Така наречените фишинг атаки са най-разпространеният начин, по който злонамерени лица се сдобиват с лични данни и секретна информация, като ПИН код, код за сигурност при плащанията в интернет и номер на карта. Този вид измама се осъществява, като по имейл се изпраща фалшиво писмо от обслужващия доставчик на платежни услуги. 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 обслужващия го доставчик на платежни услуги.</p>

	<p><b>Кражба на данни чрез „троянски кон“</b></p> <p>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, код за сигурност при картови плащания в интернет, ЕГН и др. За предотвратяване 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 е 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.</p>
--	---

<b>ПРЕДПАЗВАНЕ ОТ ЗЛОУПОТРЕБИ С ДЕБИТНИ, КРЕДИТНИ И ПРЕДПЛАТЕНИ КАРТИ</b>	
<p>Препоръки и съвети за сигурност</p>	<p>Целта на този вид измама е злонамерени лица да се сдобият с номерата на картите, ПИН кодовете на картодържателите и кодовете за сигурност при плащания в интернет. За да се избегне рискът от този вид измама, добре е да се спазват няколко основни препоръки за безопасност, доказали своята ефективност.</p> <p>Картодържателят трябва да пази в тайна ПИН кода на картата, да вземе всички необходими мерки срещу узнаването му от други лица, като не го съобщава на никого, не го записва върху картата или върху друга вещь, която носи заедно с картата.</p> <p><b>Препоръки за безопасност при теглене на пари от банкомат</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Внимателно огледайте банкомата, от който ще теглите пари. Ако забележите нещо нередно в картовия вход на банкомата или при клавиатурата, подайте сигнал към обслужващия го доставчик на платежни услуги за възможна нередност на банкомата и потърсете друг банкомат.</li> <li>• 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 <i>Cancel</i>.</li> <li>• 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 Ви окажат съдействие.</li> </ul> <p><b>Препоръки за безопасност при плащане на ПОС терминал</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Винаги закривайте клавиатурата с едната си ръка, докато въвеждате ПИН кода.</li> <li>• Не позволявайте на служител в търговски обект да носи картата Ви на място, което остава скрито за Вас.</li> <li>• Сравнявайте сумата на разписката от ПОС терминала със сумата от касовия бон. Пазете разписката от ПОС терминала, докато получите извлечение и сравните платените суми.</li> </ul>

**Препоръки за безопасност при плащане в интернет**

- Никога не въвеждайте ПИН код в сайт за пазаруване. Плащанията в интернет не изискват въвеждане на ПИН кода, който използвате на банкомат или на ПОС терминал. При плащания в интернет вместо ПИН код се изисква код за сигурност, чрез който се установяват автентичността и точното изпълнение на платежна операция. Такива кодове например са код *CVV2* – за карта *Visa*, и код *CVC2* – за карта *MasterCard*, които са изписани на гърба на картата. Повечето търговци в интернет и международните картови организации вече осигуряват допълнително ниво за идентификация чрез използване на допълнителна секретна парола за плащания в интернет (напр. услугите *Verified by Visa* и *MasterCard SecureCode*). За целта трябва да направите регистрацията на картата чрез Вашия доставчик на платежни услуги.
- Допълнителната секретна парола за плащания в интернет се предлага от повечето ДПУ и е безплатна за картодържателите. Услугата е функционална за допълнителна идентификация, чрез която Вашите плащания в интернет са защитени, когато пазарувате от онлайн търговци, участващи в съответните програми на международните картови организации, напр. *MasterCard Secure Code* и *Verified by Visa*.
- Съхранявайте цялата информация и кореспонденция за плащането до получаване на извлечение от Вашия доставчик на платежни услуги. 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 Вашия доставчик на платежни услуги, за да бъде блокирана картата.
- Ако установите, че по сметката има трансакции, които не са извършени от Вас, подайте жалба до доставчика на платежни услуги (списък с адресите на ДПУ е поместен тук в раздел „Съвети за разрешаване на потребителски спорове“).
- Ако картата бъде открадната или изгубена, следва незабавно да се обадите на издателя, 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 финансови продукти и услуги прецени, че са засегнати неговите интереси, той може да се обърне към обслужващия го доставчик на съответните услуги и към други институции, които са оторизирани да разрешават спорове.

### ► РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОР С ОБСЛУЖВАЩАТА БАНКА ИЛИ 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 или доставчика на платежната услуга. Когато казусът засяга финансова институция, която е отпуснала потребителски кредит, първо трябва да се обърнете към нея. Това е най-лесният и бърз начин за постигане на взаимно съгласие между страните.

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 или финансова институция. В писмото до банката/финансовата институция трябва да се предостави подробна информация за възникналия проблем, както и подробни идентификационни данни – име, ЕГН, номер на банкова сметка, номер на договора за кредит/депозит и др. 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](http://www.bnb.bg/bnbweb/groups/public/documents/bnb_download/bs_cust_info_compl_cont_bg.xls)

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

[http://www.bnb.bg/BankSupervision/BSFinansInstitution/BSFIReg\\_Introduction/index.htm](http://www.bnb.bg/BankSupervision/BSFinansInstitution/BSFIReg_Introduction/index.htm)

Информация за контактите на платежните институции и дружества за електронни пари можете да намерите тук:

<http://www.bnb.bg/PaymentSystem/PSPaymentOversight/PSPaymentOversightRegisters/index.htm>

Когато доставчикът на платежни услуги не се произнесе в предвидения от закона срок и когато решението на доставчика не удовлетворява клиента, спорът може да бъде отнесен за разглеждане посредством помирително производство чрез съответните помирителни комисии.

### ► РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОР ЧРЕЗ ПОМИРИТЕЛНИ КОМИСИИ

Извънсъдебното разрешаване на спорове във връзка с предоставянето на финансови услуги, включително и при предоставяне на финансови услуги от разстояние, свързани с предоставяне на потребителски и ипотечни кредити в България, е уредено в Закона за защита на потребителите, Закона за потребителския кредит и Закона за кредитите за недвижими имоти на потребители. При наличие на възражение или спор относно предоставяне на потребителски или

ипотечен кредит потребителят следва да се обърне първо към лицето, предоставило кредита. Кредиторът, съответно кредитният посредник, е длъжен да се произнесе и да уведоми писмено потребителя за решението си по всяко постъпило възражение в 30-дневен срок.

Компетентен орган за извънсъдебно разрешаване на спорове в областта на платежните услуги е Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите. Платежни услуги са услугите, предоставяни от доставчици на платежни услуги – банки, платежни институции и дружества за електронни пари, като теглене/вносяне на пари по сметка, налични парични преводи и операции с платежна карта на банкомат и ПОС терминал.

Срокът за уведомление на клиента при жалби по платежни спорове е 14 дни. Ако доставчикът на платежни услуги не се произнесе в предвидения от закона 14-дневен срок, както и когато решението не удовлетворява клиента, спорът може да бъде отнесен за разглеждане до Помирителната комисия за платежни спорове (Комисията).

Процедурата по помирително производство при платежните услуги е уредена в Закона за платежните услуги и платежните системи, както и в Правилника за дейността на Помирителната комисия за платежни спорове.

### **Предимства на помирителното производство**

- Безплатно – помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора от Секторната помирителна комисия по финансови услуги или Помирителната комисия за платежни спорове.
- Бързо – в Правилника за дейността на общите и секторните помирителни комисии (Правилника) са уредени кратки срокове за протичане на процедурата – до 2 месеца след получаване на всички документи, становища и събиране на доказателства.

### **Стартиране на процедурата по помирително производство**

Помирителното производство започва с подаване на писмено заявление от потребителя, адресирано до съответната Секторна комисия. Изискванията към заявлението, редът и условията за образуване и прекратяване на помирителното производство и за разглеждане и разрешаване на спорове от компетентността на Комисията се определят с Правилника.

Заявлението може да бъде подадено както на адреса на Комисията, така и по електронна поща или онлайн чрез интернет страницата на Комисията за защита на потребителите. При трансгранични спорове в рамките на ЕС потребителят подава електронен формуляр за жалба. Заявлението се подава чрез платформата за онлайн решаване на спорове, достъпна чрез интернет страниците на Комисията за защита на потребителите, на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансови услуги и на Помирителната комисия за платежни спорове. Подаването на документите и обменът на информация между Комисията и страните по спора може да се извършва както онлайн и по електронна поща, така и на място в деловодството на Комисията за защита на потребителите, по пощенски път или по факс.

### **Заявление**

Към заявлението се прилагат всички документи, необходими за изясняване предмета на спора, включително и решението на доставчика на платежни услуги (ДПУ), в случаите, когато се е произнесъл. Към заявлението заявителят прилага и декларация, че: спорът е бил отнесен към ДПУ/кредитора и той не се е произнесъл в предвидения срок (тази декларация не се прилага, когато има решение на ДПУ/кредитора по жалбата); към момента на подаване на заявлението не е отнесъл същия спор за разрешаване пред съд, арбитражен съд или друг орган за алтернативно

разрешаване на спорове и не е сезирал органите на досъдебното производство; не е сключил спогодба с ответната страна.

### **Срокове и последици от помирителното производство**

Комисията разглежда спора в срок до два месеца след получаване на всички документи, становища и събиране на доказателства. При случаи с фактическа или правна сложност Комисията може да реши да удължи срока за решаване на спора с още 20 работни дни.

Ако по време на процедурата се установят условия за това, Комисията изготвя помирително предложение до страните. В 10-дневен срок след получаване на помирителното предложение страните трябва да отправят до председателя на Комисията писмено изявление дали го приемат или го отхвърлят. Помирителното предложение трябва да се приеме или отхвърли от всяка от страните изрично, безусловно и изцяло. Наличието на допълнителни уговорки или резерви в писменото изявление или липсата на такова в указания срок Комисията третира като отхвърляне на помирителното предложение от съответната страна по спора. Приемането на помирителното предложение от двете страни има сила на споразумение между тях.

Помирителното предложение не изключва възможността за защита по съдебен ред.

Допълнителна информация относно помирителното производство можете да намерите в секция „Възражения и платежни спорове“ към рубрика „Платежна инфраструктура“ на интернет страницата на БНБ.

### **Подсекция „Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансови услуги“**

Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансови услуги (Комисията) е създадена към Комисията за защита на потребителите и нейният статут е уреден със Закона за защита на потребителите (ЗЗП, чл. 182–185). В съответствие с изискванията на ЗЗП Комисията е призната като орган за алтернативно решаване на потребителски спорове във връзка с финансови услуги (потребителски и ипотечни кредити).

Комисията разглежда също и национални и трансгранични спорове, произтичащи от договори за предоставяне на финансови услуги от разстояние по смисъла на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние. При разглеждане на трансгранични спорове, получени чрез платформата за онлайн решаване на спорове, Комисията спазва изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) №2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО.

Комисията е независима и към нея не могат да се отправят задължителни указания относно изпълнението на дейността ѝ.

Комисията се състои от председател и заместник-председател, определени от управителя на БНБ, и членове, посочени от Комисията за защита на потребителите, асоциациите на банките и на кредитиращите дружества.

При решаване на спорове Комисията спазва принципите на доброволност, експертност, независимост, безпристрастност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност, заложен в глава девета, раздел II на Закона за защита на потребителите, и изискванията за защита на личните данни съгласно Закона за защита на личните данни.

Производството пред Комисията не е задължителна предпоставка за предявяване на иск в съда.

Подаването на документи към Комисията може да се извършва онлайн, по електронна поща, на място в деловодството на Комисията за защита на потребителите, по пощенски път или по факс.

Информация за контакт със Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансови услуги:

Адрес: гр. София 1000, пл. „Петко Р. Славейков“ № 4А, ет. 3

Тел.: +359 2 9330577

Факс: +359 2 9884218

E-mail: [adr.crediys@kzp.bg](mailto:adr.crediys@kzp.bg)

Интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg)

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

### Подсекция „Помирителна комисия за платежни спорове“

Помирителната комисия за платежни спорове (Комисията) е създадена към Комисията за защита на потребителите и нейният статут е уреден със Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС, чл. 128–136а). В съответствие с изискванията на Директива 2013/11/ЕС за алтернативно решаване на потребителски спорове Комисията е определена като орган за извънсъдебно разрешаване на национални и трансгранични спорове между доставчици на платежни услуги и ползватели на платежни услуги, както и между издатели на електронни пари и техни клиенти във връзка с прилагането на ЗПУПС, на подзаконовите актове по прилагането му, на Регламент (ЕО) № 924/2009, на Регламент (ЕС) № 260/2012 и на Регламент (ЕС) 2015/751.

Комисията разглежда също и национални и трансгранични спорове, произтичащи от договори за предоставяне на платежни услуги от разстояние по смисъла на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние. При разглеждане на трансгранични спорове, получени чрез платформата за онлайн решаване на спорове, Комисията спазва изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013 относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) №2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО.

Комисията е независима и към нея не могат да се отправят задължителни указания относно изпълнението на дейността ѝ.

Комисията се състои от председател и заместник-председател, определени от управителя на БНБ, и членове, утвърдени от представителна организация на банките и от Комисията за защита на потребителите.

При решаване на спорове Комисията спазва принципите на доброволност, експертност, независимост, безпристрастност, прозрачност, ефективност, справедливост, свобода и законосъобразност, заложили в глава девета, раздел II на Закона за защита на потребителите, и изискванията за защита на личните данни съгласно Закона за защита на личните данни. Производството пред Комисията не е задължителна предпоставка за предявяване на иск в съда.

Подаването на документи към Комисията може да се извършва онлайн, по електронна поща, на място в деловодството на Комисията за защита на потребителите, по пощенски път или по факс.

Информация за контакт с Помирителната комисия за платежни спорове:

Адрес: гр. София 1000, пл. „Петко Р. Славейков“ № 4А, ет. 3

Тел. +359 2 9330577

Факс: +359 2 9884218

E-mail: [adr.payment@kzp.bg](mailto:adr.payment@kzp.bg)

Интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg) и <http://abanksb.bg/pkps>



## ► ЧЕСТО ЗАДАВАНИ ВЪПРОСИ ПРИ РАЗРЕШАВАНЕТО НА СПОРОВЕ

### Възражения и спорове във връзка с предоставяне на финансови услуги

#### Какво следва да направи потребител при наличие на възражение или спор във връзка с предоставянето на потребителски или ипотечен кредит в България?

При наличие на възражение или спор относно предоставяне на потребителски или ипотечен кредит потребителят следва да се обърне първо към своя кредитор. Кредиторът е длъжен да се произнесе и да уведоми писмено клиента за решението си по всяко постъпило възражение в 30-дневен срок от получаването му. Ако кредиторът не се произнесе в предвидения срок, както и когато решението не удовлетворява потребителя, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансови услуги (СПКФУ).

#### Кои спорове попадат в обхвата на компетентност на Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансови услуги?

СПКФУ разглежда национални и трансгранични спорове, произтичащи от договори за предоставяне на финансови услуги (потребителски и ипотечни кредити на потребители), включително и от разстояние, по смисъла на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние. При разглеждане на трансгранични спорове, получени чрез платформата за онлайн решаване на спорове, Комисията спазва изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) №2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 165/1 от 18 юни 2013 г.).

СПКФУ разглежда възникналите спорове между кредитори и потребители във връзка с потребителски или ипотечни кредити, ако попадат в предметния обхват на понятието за потребителски кредит по чл. 9, ал. 1 от Закона за потребителския кредит или чл. 1, ал. 2 от Закона за кредитите за недвижимо имущество на потребители.

#### Кои са основанията, поради които Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансови услуги може да откаже да разгледа даден спор?

Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансови услуги може да откаже да разгледа даден спор, когато:

- спорът не е от компетентността на Комисията;
- изтекли са 3 години от възникване на спора;
- заявлението или електронната жалба не са подадени от лице в качеството му на потребител по смисъла на Закона за защита на потребителите или от негов пълномощник;
- бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за алтернативно решаване на спорове, или са сезирани органите на досъдебното производство;
- не са отстранени непълнотите в заявлението в срока по чл. 21 от Правилника;
- спорът е разрешен чрез спогодба;
- потребителят е оттеглил заявлението си или електронната си жалба на всеки един етап от помирителното производство;
- при смърт на заявителя;
- при прекратяване дейността на търговеца или доставчика на услуги, без да е налице правоприемство.

### **Какви са разходите за страните по спора?**

Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора от СПКФУ.

Разноски, направени от страните по спора (за представителство, експертизи, вещи лица, преводи и т.н.) са за тяхна сметка.

Всяка от страните може да предложи в помирителното предложение да бъде включена и уговорка за поемане на разноските, ако искането е направено предварително и е прието от срещнатата страна.

### **Каква е средната продължителност на помирителното производство?**

СПКФУ разглежда спора по същество в срок до два месеца след изтичане на сроковете за получаване на всички документи, становища и събиране на доказателства. При случаи с фактическа или правна сложност СПКФУ може да реши да удължи срока за решаване на спора с още 20 работни дни (чл. 26 от Правилника).

### **Възможно ли е страните да се оттеглят от процедурата по помирително производство?**

Заявителят може да оттегли заявлението си на всеки един етап от помирителното производство, с което то се прекратява.

### **Какви са правните последици от изхода на помирителното производство?**

Когато в помирителното производство е изготвено помирително предложение, то се изпраща на страните. В 10-дневен срок след получаване на помирителното предложение страните трябва да отправят до председателя на СПКФУ писмено изявление дали го приемат или го отхвърлят.

Помирителното предложение трябва да се приеме или отхвърли от всяка от страните изрично, безусловно и изцяло. Наличието на допълнителни уговорки или резерви в писменото изявление или липсата на такова в указания срок СПКФУ третира като отхвърляне на помирителното предложение от съответната страна по спора.

Помирителното предложение може да се различава от решение, постановено от съд.

Помирителното предложение не изключва възможността за защита по съдебен ред.

### **Каква е правната сила на помирителното предложение?**

Приемането на помирителното предложение в указания срок има силата на споразумение между страните.

Ако някоя от страните не изпълнява задълженията си по приетото помирително предложение, другата страна може да се обърне към съда за разглеждане на спора, предмет на споразумението.

По искане на страните помирителното предложение може да бъде прието, като бъде сключено споразумение между страните чрез нотариално удостоверение на подписите.

Страните могат да придадат изпълнителна сила на сключеното споразумение, като го представят за одобрение пред компетентния съд.

## Платежни спорове

### Какво следва да направи ползвател на платежни услуги при наличие на възражение или спор във връзка с предоставянето на платежни услуги в България?

При наличие на възражение или спор относно предоставяне на платежни услуги ползвателят на платежни услуги следва да се обърне първо към своя доставчик на платежни услуги. Доставчикът на платежни услуги е длъжен да се произнесе и да уведоми писмено клиента за решението си по всяко постъпило възражение в 14-дневен срок от подаването му. Ако доставчикът на платежни услуги не се произнесе в предвидения срок, както и когато решението не удовлетвори ползвателя на платежни услуги, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове (ПКПС).

### Кои спорове попадат в обхвата на компетентност на Помирителната комисия за платежни спорове?

ПКПС разглежда национални и трансгранични спорове, произтичащи от договори за предоставяне на платежни услуги от разстояние по смисъла на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние. При разглеждане на трансгранични спорове, получени чрез платформата за онлайн решаване на спорове, Комисията спазва изискванията на Регламент (ЕС) № 524/2013 на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно онлайн решаване на потребителски спорове и за изменение на Регламент (ЕО) №2006/2004 и Директива 2009/22/ЕО (ОВ L 165/1 от 18 юни 2013 г.) и чл. 2, ал. 1 от Правилника за дейността на помирителната комисия за платежни спорове (ПДПКПС).

ПКПС решава възникналите спорове между доставчици на платежни услуги и ползватели на платежни услуги, както и между издатели на електронни пари и техни клиенти, ако попадат в предметния обхват на понятието за платежна услуга по чл. 4 от Закона за платежните услуги и платежните системи и имат имуществена стойност до 25 000 лв. (чл. 2, ал. 6 от ПДПКПС).

ПКПС не се произнася по претенции на ползватели на платежни услуги за претърпени от тях неимуществени вреди, неоснователно обогатяване и непозволено увреждане, които могат да се доказват по съдебен ред (чл. 2, ал. 7 от ПДПКПС).

### Кои са основанията, поради които Помирителната комисия за платежни спорове може да откаже да разгледа даден спор?

Помирителната комисия за платежни спорове може да откаже да разгледа даден спор, когато:

- спорът не е от компетентността на ПКПС;
- ползвателят на платежни услуги не е опитал да разреши спора директно с доставчика на платежна услуга;
- ползвателят на платежни услуги не е подал жалба до ПКПС в едногодишен срок, считано от датата, на която е изпратил жалбата си до доставчика на платежна услуга;
- заявлението не е подадено от лице, което има качеството на ползвател на платежни услуги по смисъла на т. 21 от Допълнителните разпоредби на Закона за платежните услуги и платежните системи;
- бъде установено, че по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело, или се решава от друг орган за извънсъдебно решаване на спорове, включително открита процедура по медиация, или от органите на досъдебното производство;

- не са отстранени непълнотите в заявлението в срок от 10 работни дни;
- спорът е разрешен чрез спогодба;
- заявителят оттегли заявлението си, на всеки един етап от помирителното производство;
- при смърт на заявителя;
- при прекратяване дейността на доставчика на платежни услуги, без да е налице правопримствство, поставяне под специален надзор или откриване на производство по несъстоятелност;
- жалбата е на стойност, по-висока от 25 000 лв.;
- разглеждането на спора ще затрудни сериозно работата на ПКПС поради фактическата му и правна сложност;
- когато при разглеждане на спора ПКПС установи наличието на данни, които пораждаат основателно съмнение за извършено престъпление, тя сезира съответния компетентен орган, изпраща събраните доказателствени материали и прекратява помирителното производство (чл. 21 от ПДПКПС).

### **Какви са разходите за страните по спора?**

Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора от ПКПС (чл. 10, ал. 1 от ПДПКПС). Разноски, направени от страните по спора (за представителство, експертизи, вещи лица, преводи и т.н.), са за тяхна сметка.

Всяка от страните може да предложи в помирителното предложение да бъде включена и уговорка за поемане на разноските, ако искането е направено предварително и е прието от насрещната страна (чл. 10, ал. 3 от ПДПКПС).

### **Каква е средната продължителност на помирителното производство?**

ПКПС разглежда спора по същество в срок до два месеца след изтичане на сроковете за получаване на всички документи, становища и събиране на доказателства. При случаи с фактическа или правна сложност ПКПС може да реши да удължи срока за решаване на спора с още 15 работни дни (чл. 20 от ПДПКПС).

### **Възможно ли е страните да се оттеглят от процедурата по помирително производство?**

Заявителят може да оттегли заявлението си на всеки един етап от помирителното производство, с което то се прекратява (чл. 16, ал. 1, т. 3 от ПДПКПС).

### **Какви са правните последици от изхода на помирителното производство?**

Помирителното производство завършва с изготвянето на помирително предложение от ПКПС. В 10-дневен срок след получаване на помирителното предложение страните трябва да отправят до председателя на ПКПС писмено изявление дали го приемат или го отхвърлят.

Помирителното предложение трябва да се приеме или отхвърли от всяка от страните изрично, безусловно и изцяло. Наличието на допълнителни уговорки или резерви в писменото изявление или липсата на такова в указания срок ПКПС третира като отхвърляне на помирителното предложение от съответната страна по спора.

Помирителното предложение може да се различава от решение, постановено от съд. Помирителното предложение не изключва възможността за защита по съдебен ред.

### Каква е правната сила на помирителното предложение?

Приемането на помирителното предложение в указания срок има силата на спогодба между страните.

Ако някоя от страните не изпълнява задълженията си по приетото помирително предложение, другата страна може да се обърне към съда за разглеждане на спора, предмет на споразумението.

По искане на страните помирителното предложение може да бъде прието, като бъде сключено споразумение между страните чрез нотариално удостоверение на подписите.

Страните могат да придадат изпълнителна сила на сключеното споразумение, като го представят за одобрение пред компетентния съд.

## ИНТЕРНЕТ ВРЪЗКИ КЪМ ДРУГИ ИНСТИТУЦИИ

### Държавни органи, до които можете да подадете жалба

- Комисия за защита на потребителите – [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg)
- Комисия за финансов надзор – [www.fsc.bg](http://www.fsc.bg)

### Картови организации

- *Visa* – [www.visabg.com](http://www.visabg.com)
- *MasterCard* – [www.mastercard.bg](http://www.mastercard.bg)
- *Diners Club* – [www.diners.bg](http://www.diners.bg)
- *Transcard* – [www.transcard.bg](http://www.transcard.bg)
- *American Express* – [www.americanexpress.bg](http://www.americanexpress.bg)

### Обучение на потребители

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

### Фонд за гарантиране на влоговете в банките

- <http://dif.bg>

### Европейски банков орган

- <http://www.eba.europa.eu/>