



БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА

145 ГОДИНИ

ИНФОРМАЦИЯ
за ползватели
на финансови и платежни
продукти и услуги

София, юни 2024 г.

СЪКРАЩЕНИЯ

ДПУ	Доставчик на платежни услуги
ЗЗП	Закон за защита на потребителите
ЗКИ	Закон за кредитните институции
ЗПУПС	Закон за платежните услуги и платежните системи
Регламент за ОРС	Регламент за онлайн решаване на потребителски спорове
СПКФУ	Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансови услуги
ФГВБ	Фонд за гарантиране на влоговете в банките

СЪДЪРЖАНИЕ

Въведение	4
Най-често използвани сметки и тяхното предназначение	5
• Разплащателна сметка	5
• Сметка за електронни пари	6
• Платежна сметка за основни операции	6
• Спестовна сметка	8
Видове карти и тяхното предназначение	9
• Дебитна карта	9
• Кредитна карта	10
• Предплатена карта	13
Видове депозити и тяхното предназначение	15
• Стандартен срочен депозит	15
• Гъвкави депозитни схеми	16
• Спестовен влог	18
Видове кредити и тяхното предназначение	20
• Обвързване	20
• Потребителски кредит	22
• Кредити за недвижими имоти на потребители (жилищен/ипотечен кредит)	25
Съвети за предпазване от злоупотреби	29
Съвети за разрешаване на потребителски спорове	32
• Разрешаване на спор с доставчика на платежни услуги или друга финансова институция	32
• Разрешаване на спор чрез помирителни комисии	32
Често задавани въпроси при разрешаването на спорове	35
• Възражения и спорове във връзка с предоставяне на финансови услуги	35
• Платежни спорове	37

ВЪВЕДЕНИЕ

Целта на тази публикация на БНБ е да предостави 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 с общите условия, намиращи приложение за този продукт.

Настоящият материал е с информационен характер и е насочен към потребителите на финансови услуги с цел:

- да предостави обща информация на достъпен и разбираем език за основните характеристики на най-често предлаганите продукти от банките/финансовите институции 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 възникнали спорове в областта на финансовите услуги към съответните компетентни органи, отговорни за защитата на потребителите.

НАЙ-ЧЕСТО ИЗПОЛЗВАНИ СМЕТКИ И ТЯХНОТО ПРЕДНАЗНАЧЕНИЕ

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

- разплащателна сметка;
- сметка за електронни пари;
- платежна сметка за основни операции;
- 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, постъпващи 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>
Документи	<p>При откриването на разплащателна сметка се сключва рамков договор с ДПУ, предоставят се общи условия и тарифа, 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>Всеки ДПУ има собствена тарифа за таксите и комисионите във връзка с откриването, поддържането, 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, най-често се публикува и на интернет страницата на съответния ДПУ.</p> <p>Виж Такси на ДПУ на интернет страницата на БНБ.</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 на сметката и за операциите по нея.</p>

ПРОДУКТ	СМЕТКА ЗА ЕЛЕКТРОННИ ПАРИ
Описание	<p>Сметката за електронни пари се използва за съхранение на електронни пари, до които издателят е осигурил отдалечен достъп за изпълнение на платежни операции.</p> <p>Електронните пари са парична стойност, съхранявана в електронна, включително магнитна форма, която представлява вземане към издателя, издава се при получаване на средства с цел извършване на платежни операции и се приема от физическо или юридическо лице, различно от издателя на електронни пари.</p> <p>Продуктът може да се предлага от банки 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 сметката за електронни пари 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>
Документи	При откриването на сметка за електронни пари се сключва рамков договор с ДПУ, предоставят се общи условия и тарифа , с които клиентът следва да се запознае.
Такси	Всеки ДПУ има собствена тарифа за таксите и комисионите във връзка с откриването, поддържането, закриването и операциите по сметки за електронни пари, с която клиентът следва да се запознае, преди да е открита сметката за електронни пари. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, най-често се публикува и на интернет страницата на съответния ДПУ.
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 на сметката за електронни пари и за операциите по нея.</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, предлагат платежна сметка за основни операции. Банките, които предоставят по изключение платежни услуги на потребители и доколкото тези потребители са ограничен брой и категория, не са задължени да предлагат този вид сметка.</p> <p>Чрез тази сметка се предоставя набор от нормативно определени услуги на територията на страната, безплатно или 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 видове платежни сметки.</p>

Документи	<p>Необходимите документи за откриването на платежна сметка за основни операции са:</p> <ul style="list-style-type: none"> • лична карта или друг документ за самоличност; • нотариално заверено пълномощно, когато титулярят на сметката упълномощава трето лице да се разпорежда със средствата; • лични данни по документ за самоличност и подписите на лицата, упълномощени от титуляря да се разпореждат със средствата по сметката; • формуляр за откриване на сметка – предоставя се от самата банка, ако има такава изискване; • декларация относно притежаването на платежна сметка за основни операции или на повече от една платежна сметка, водени от същата или от друга банка на територията на страната, чрез която могат да се използват същите услуги; • други специфични документи, ако банката има такива изисквания. <p>При откриването на платежната сметка за основни операции се сключва рамков договор с банката, предоставят се общи условия и тарифа, 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./100 000 евро от Фонда за гарантиране на влоговете в банките (ФГВБ) при условията на Закона за гарантиране на влоговете в банките.</p>
Такси	<p>Всяка банка има собствена тарифа за таксите и комисионите 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, най-често 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.</p>

ПРОДУКТ	СПЕСТОВНА СМЕТКА
Описание	<p>Спестовната сметка е подходяща за съхранение на средства за неограничен период от време.</p> <p>В повечето случаи текущото теглене и добнасяне на средства по тези сметки е разрешено. Някои банки имат изисквания за минимално необходимо салдо за откриване на спестовна сметка.</p>
Документи	<p>Необходимите документи за откриване на спестовна сметка са:</p> <ul style="list-style-type: none"> лична карта или друг документ за самоличност; нотариално заверено пълномощно, ако титулярят упълномощава трето лице да се разпорежда със сметката; искане за откриване на спестовна сметка по образец, предоставян от банката. <p>При откриване на спестовна сметка се сключва договор с банката.</p> <p>Банката предоставя общи условия, тарифа и лихвен бюлетин.</p> <p>Средствата по всички открити сметки на един клиент в банка, независимо от техния брой и валута, са гарантирани в размер до 196 000 лв./100 000 евро 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. За повече информация относно гарантирането на влоговете вижте: http://dif.bg/</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 тарифа за таксите и комисионите във връзка с откриването, поддържането, закриването и операциите 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.</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 платежен инструмент, който осигурява отдалечен достъп до средства по платежна 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"> • да се плаща в търговската мрежа, както и в интернет; • да се теглят и внасят пари в брой от/на банкомат; • да се правят комунални плащания; • да се извършват справочни операции.
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 в съответствие с указанията на доставчика на платежни услуги (ДПУ), издател на картата. ПИН кодът не следва да се записва върху картата или да се съхранява заедно с нея.</p> <p>При плащания в интернет ДПУ имат нормативно задължение да прилагат задълбочено установяване на идентичността на клиента чрез променливи елементи, свързващи операция с конкретна сума и получател. Задълбоченото установяване на идентичността на клиента е процедура по установяване на идентичността, разработена по начин, който защитава поверителността на данните, и включваща използването на два или повече от следните независими елемента: знание – нещо, което само ползвателят знае; притежание – нещо, което само ползвателят притежава; характерна особеност – нещо, което характеризира ползвателя.</p>
Документи	<p>ДПУ сключва рамков договор с титуляря. Предоставят се тарифа и обща условия за издаване на дебитна карта, в които са описани начинът за ползване на картата, редът за подаване на жалба в случай на неразрешени платежни 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 от различна по размер такса.</p> <p>Всеки ДПУ поддържа собствена тарифа за таксите и комисионите 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, най-често се публикува и на интернет страницата на съответния ДПУ.</p>
Лимити за операции с карта	<p>Дебитните карти имат лимит за извършване на съответните операции.</p> <p>Не могат 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. Съответният ДПУ предоставя предварително информация за лимитите на плащания с дебитна карта.</p>
Препоръки	<p>При изгубена/открадната карта незабавно уведомете доставчика на платежни услуги, издател на картата!</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>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 платежен инструмент, с който се усвояват парични средства по предоставен кредит до определен лимит. С нея може:</p> <ul style="list-style-type: none"> • да се плаща в търговската мрежа, както и в интернет; • да се теглят и внасят пари в брой от/на банкомат; • да се правят комунални плащания; • да се правят резервации; • да се извършват справочни операции.

ПИН код	<p>ПИН кодът е комбинация от цифри, известен 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 в съответствие с указанията на доставчика на платежни услуги, издател на картата. ПИН кодът не следва да се записва върху картата или да се съхранява заедно с нея.</p> <p>При плащания в интернет ДПУ имат нормативно задължение да прилагат задълбочено установяване на идентичността на клиента чрез променливи елементи, свързващи операция с конкретна сума и получател. Задълбоченото установяване на идентичността на клиента е процедура по установяване на идентичността, разработена по начин, който защитава поверителността на данните, и включваща използването на два или повече от следните независими елемента: знание – нещо, което само ползвателят знае; притежание – нещо, което само ползвателят притежава; характерна особеност – нещо, което характеризира ползвателя.</p>
Документи	<p>След одобрение за издаване на кредитна карта се подписва рамков договор с ДПУ, който издава картата. Предоставят се също така обща условия, тарифа и лимита 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.</p> <p>Всеки ДПУ поддържа собствена тарифа за таксите и комисионите във връзка с издаването, поддържането и операциите с платежни карти, с която картодържателят следва да се запознае преди издаването на кредитната карта. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, най-често 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.</p> <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. Съответният ДПУ предоставя предварително информация за лимитите на плащания с кредитна карта.</p>

Лихви	<p>Използването на кредитната карта е свързано със заплащането на лихва, която се дължи върху усвоената част от кредитния лимит. В повечето случаи се начисляват различни лихви за различните видове операции. Възможни са например следните варианти при начисляването на лихва за усвояния кредитен лимит:</p> <ul style="list-style-type: none"> • начисляване на по-висока лихва на усвояния кредитен лимит при теглене на пари в брой от банкомат; • начисляване на по-ниска лихва при плащане с картата в търговски обекти или в интернет; • начисляване на еднаква по размер лихва както за теглене, така и за плащане с картата. <p>Картодържателят може да получи информация за начисляваните лихви във връзка с използването на кредитната карта от издателя на картата.</p>
Гратисен лихвен период	<p>Това е периодът, през който не се начислява лихва върху размера на усвояния кредитен лимит. След изтичането му за използваните и непогасените в срок средства от кредитната карта се дължи лихва.</p> <p>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 усвояния от него кредитен лимит.</p>
Погасяване на задължението	<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. Начините за погасяване на задължението са съгласно уговореното с издателя на картата.</p> <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>
Препоръки	<p>При изгубена/открадната карта незабавно уведомете издателя на картата!</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>Не забравяйте, че усвоените чрез кредитната карта средства са вид кредит! Усвоените чрез кредитната карта средства са вид кредит, поради което следва да се уверите, че доходите ви са достатъчни, за да можете да покривате размера на усвояния лимит от картата. Ако имате и други кредити, е добре 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 вид персонализиран платежен инструмент, върху който се съхраняват електронни пари или който осигурява отдалечен достъп до сметка за електронни пари, и с който се извършват платежни операции. Някои издатели на електронни пари предлагат предплатени карти, върху които не е изписано името на оправомощения ползвател. В зависимост от вида на предплатената карта обикновено с нея може да се извършват следните операции:</p> <ul style="list-style-type: none"> • да се плаща в търговската мрежа, както и в интернет; • да се правят комунални плащания; • да се извършват справочни операции.
ПИН код	<p>ПИН кодът е комбинация от цифри, известен 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 в съответствие с указанията на доставчика на платежни услуги, издател на картата. ПИН кодът не следва да се записва върху картата или да се съхранява заедно с нея.</p> <p>При плащания в интернет ДПУ имат нормативно задължение да прилагат задълбочено установяване на идентичността на клиента чрез променливи елементи, свързващи операция с конкретна сума и получател. Задълбоченото установяване на идентичността на клиента е процедура по установяване на идентичността, разработена по начин, който защитава поверителността на данните, и включваща използването на два или повече от следните независими елемента: знание – нещо, което само ползвателят знае; притежание – нещо, което само ползвателят притежава; характерна особеност – нещо, което характеризира ползвателя.</p>
Документи	<p>Издателят сключва рамков договор, както и предоставя тарифа и обща условия за издаване на картата, в които са описани начинът за ползване на картата, редът за подаване на жалба в случай на неразрешени операции, условията при закриване на карта и др.</p>
Такси	<p>Предплатената карта е продукт, който позволява да се извършват различни по вид операции, като всяка една от тях е съпроводена от различна по размер такса.</p> <p>Всеки ДПУ поддържа собствена тарифа за таксите и комисионите във връзка с издаването, поддържането и операцията с карти, с която картодържателят следва да се запознае преди издаването на предплатената карта. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, най-често се публикува и на интернет страницата на съответния ДПУ.</p>

Лимити за операции с предплатена карта	<p>Предплатените карти имат лимит за извършване на съответните операции. 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 плаща на ден и на седмица. Съответният ДПУ предоставя предварително информация за лимитите на плащания с използване на предплатена карта.</p>
Препоръки	<p>При изгубена/открадната предплатена карта уведовете незабавно издателя! 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 схеми на депозити – депозит с авансова лихва, депозит с частично свободни средства и депозит с нарастваща лихва;
- спестовен влог.

ПРОДУКТ	СТАНДАРТЕН СРОЧЕН ДЕПОЗИТ
Описание	<p>Продуктът позволява да се инвестират свободни или налични средства за определен фиксиран период от време срещу получаване на лихва от банката. Обичайните срокове за разкриване на срочен депозит са 1, 3, 6, 12, 24 и 36 месеца.</p> <p>Лихвата по стандартния срочен депозит се получава само когато средствата се държат до настъпването на падежа. В останалите случаи, като например теглене на средствата преди падеж, депозитът е нарушен и лихвата, която се начислява, е в минимален размер.</p>
Документи	<p>Необходимите документи, които се изискват за откриване на стандартен срочен депозит, са:</p> <ul style="list-style-type: none"> • лична карта или друг документ за самоличност; • нотариално заверено пълномощно, ако титулярят упълномощава трето лице да се разпорежда със сметката; • искане за откриване на депозитна сметка по образец, предоставян от самата институция, ако има такова изискване; • други документи по изискване на съответната банка. <p>При откриването на депозит се сключва договор с банката, в който са описани размерът на лихвата, срокът на падеж на депозита, размерът и условията при предсрочно прекратяване на депозита и др. Банката предоставя общи условия, лихвен бюлетин, тарифа и информационен бюлетин.</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./100 000 евро 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 http://dif.bg/</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"> • срочност – представлява периодът, за който се открива депозитът; • валута – лев, евро, друга чуждестранна валута; • минимално салдо – представлява сумата, под чийто размер банките не приемат да открият депозит. Някои банки нямат таква изискване, но повечето изискват минимална сума за откриване на депозита; • лихва – представлява цената, която банката плаща за времето, през което използва средствата.
Такси	<p>Всяка банка поддържа собствена тарифа за таксите и комисионите, 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>
Препоръки	<p>Следете датите на падеж на депозита!</p> <p>Информирайте се за условията за подновяване на депозита при изтичане на срока.</p> <p>Запознайте се с възможността за добнасяне на суми по депозита и олихвяването на добнесената 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 разнообразие от предлагани депозити с гъвкави схеми на олихвяване. Най-широко разпространени са няколко схеми на гъвкави депозити със следните характеристики:</p> <ul style="list-style-type: none"> • депозит с авансова лихва – лихвата, получавана по този депозит, се плаща от банката още при откриване на депозита. Затова този продукт е подходящ за клиент, който има налични средства, но не иска да ги изразходва и се нуждае от средства за покриване на някакви текущи нужди. Трябва обаче внимателно да се проверяват всички условия по депозита. • депозит с частично свободни средства – тук част от средствата са свободни за ползване, например 10% от размера на целия депозит, и могат 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 могат да се използват за покриване на непредвидени разходи. • депозит с нарастваща лихва – тук периодите на олихвяване обикновено са няколко, като през всеки следващ период сумата на депозита се олихвява с по-висока лихва спрямо предходната. Клиентът следва обаче да се увери, че и натрупаната лихва се олихвява. Този продукт е подходящ за по-дългосрочни спестявания с цел получаване на по-висока лихва от банката, която насърчава клиента да инвестира за по-дълъг срок посредством по-атраaktivна лихва за всеки следващ период.

Документи	<p>Необходимите документи за откриване на депозита са:</p> <ul style="list-style-type: none"> • лична карта или друг документ за самоличност; • нотариално заверено пълномощно, ако титулярят упълномощава трето лице да се разпорежда със сметката; • искане за откриване на депозитна сметка по образец, предоставян от самата институция; • други документи съгласно изискване на банката. <p>При откриването на депозитна сметка се сключва договор с банката, в който са описани размерът на лихвата, срокът на падеж на депозита, размерът на депозитната сума, условията за предсрочно прекратяване на договора и др.</p> <p>Банката предоставя общи условия, лихвен бюлетин, тарифа и информационен бюлетин.</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./100 000 евро 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 http://dif.bg/</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 заденият 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"> • срочност – представлява периодът, за който се открива депозитът; • валута – лев, евро, друга чуждестранна валута; • минимално изискуемо салдо – представлява сумата, под чийто размер банките не приемат да открият депозит. Някои банки нямат таква изискване, но повечето изискват минимална сума за откриване на депозита; • лихва – представлява цената, която банката плаща за времето, през което използва средствата.
Такси	<p>Всяка банка поддържа собствена тарифа за таксите и комисионите, 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	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.
Препоръки	<p>Следете датите на падеж на депозита!</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.
Документи	<p>Необходимите документи за откриване на спестовен влог са:</p> <ul style="list-style-type: none"> лична карта или друг документ за самоличност; нотариално заверено пълномощно, ако титулярят упълномощава трето лице да се разпорежда със сметката; искане за откриване на влог по образец, предоставян от самата банка, ако има такова изискване. <p>При откриването на влога се сключва договор с банката, в който са описани размерът на лихвата, срокът на падеж на влога (обикновено влогът е безсрочен), минимално необходимата сума за откриване на влог и др. Банката предоставя общи условия, лихвен бюлетин, тарифа и информационен бюлетин.</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./100 000 евро 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 http://dif.bg/</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"> • срочност – представлява периодът, за който се открива влогът. По принцип спестовните влогове са безсрочен продукт; • валута – лев, евро, друга чуждестранна валута; • минимално изискуемо салдо – представлява сумата, под чийто размер банките не приемат да открият влог; • лихва – представлява цената, която банката плаща за времето, през което използва средствата.
Такси	<p>Всяка банка поддържа собствена тарифа за таксите и комисионите, 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.</p>
Изчисляване на лихвата	<p>Плащането на лихвата по спестовния влог става обикновено веднъж годишно в края на календарната година. След това започва нов период, 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>

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 разходи.</p> <p>Овърдрафтът се издължава 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>Продуктът е подходящ за клиент, който 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 предоговорна информация по отношение на всички компоненти на кредита.</p>
Параметри	<p>Основните параметри на овърдрафта са:</p> <ul style="list-style-type: none"> • общ размер – представлява максималната сума, отпускана от кредитора. • валута – лев, евро, друга чуждестранна валута. • срок на издължаване – представлява периодът, в който задължението трябва да бъде изплатено. • лихва – представлява цената, която получателят на кредита заплаща за използването на парични средства, предоставени му от кредитора, за времето до погасяването на задължението. Предлаганите лихвени проценти, които се ползват при изчисляване на лихвата, са обикновено фиксирани за целия период на кредита и е лесно да се сравняват, за да се избере най-добрата оферта за ползване на този продукт. • обезпечение – за отпускането на този кредит кредиторите 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. • срок за одобрение – това е срокът, в който кредиторът разглежда документите за кандидатстване и взема решение дали да отпусне кредита.

Документи	<p>Документи, които банката/финансовата институция предоставя на клиент – кандидат за кредит (предоговорна информация)</p> <p>Преди да направи избор откъде да вземе обвърдграфт, клиентът трябва да знае, че кредиторите са длъжни да предоставят стандартен европейски формуляр. Той съдържа цялата информация за параметрите по предоставения обвърдграфт. За да се направи удачен избор, е уместно да се съберат няколко предложения, които да се сравнят, и да се прецени коя е най-изгодната към момента оферта.</p> <p>Документи, които клиентът представя на кредитора</p> <p>Документите, които кредиторът изисква от кандидат-клиент, за да вземе решение дали да отпусне обвърдграфта, са:</p> <ul style="list-style-type: none"> • лична карта или друг документ за самоличност; • искане за отпускане на обвърдграфт по образец, предоставян от кредитора; • документ, доказващ размера и източника на доход на кредитополучателя и поръчителя (в предвидените от кредитора случаи) – копие от трудов договор или друг документ; • други документи по преценка на кредитора. <p>Документи, които се получават след кандидатстване и одобрение</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 обвърдграфта. Обичайно неразделна част от договора са и общите условия, тарифата и лихвеният бюлетин, с които клиентът следва да се запознае.</p>
Такси	<p>Всеки кредитор поддържа собствена тарифа за таксите и комисионите, с които клиентът следва да се запознае преди подписване на договора за обвърдграфт. Тарифата, включително и промените в таксите и комисионите, се публикува и на интернет страницата на съответния кредитор.</p> <p>Важно: Кредиторът не може да изисква заплащане на такси и комисиони за действия, свързани с усвояване и управление на кредита.</p>
Погасяване на задължението	<p>Покриването на задължението се извършва посредством текущо погасяване на средствата, постъпващи от заплатата или от друг регулярен източник на доход, след което обвърдграфтът се подновява.</p> <p>При договор за кредит под формата на обвърдграфт потребителят има право по всяко време да погаси предсрочно задължението си без обезщетение или неустойка.</p>
Препоръки	<p>Размерът на обвърдграфта трябва да се определя според финансовите възможности и нуждите!</p> <p>Следва внимателно да определите размера на ползвания обвърдграфт, 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
<p>Описание</p>	<p>Потребителският кредит е предназначен за физически лица. Целта е финансиране на текущи нужди за потребление.</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>
<p>Параметри</p>	<p>Основните параметри на потребителския кредит са:</p> <ul style="list-style-type: none"> • общ размер – представлява максималният размер на финансиране, определен от кредитора. • обща дължима сума – представлява сумата, която трябва да се изплати на кредитора; включва получената сума заедно с всички разходи, лихви и такси по кредита. • срок – представлява периодът, определен за погасяване на задължението. • валута – лев, евро, друга чуждестранна валута. • лихва – представлява цената, която получателят на кредита заплаща за използването на паричните средства, предоставени му от кредитора, за времето до погасяването на задължението. Лихвеният процент може да бъде фиксиран и/или променлив. Променливият лихвен процент се формира от променлива компонента (референтен показател, например лихвен индекс, в т.ч. ЮРИБОР, ЛЕОНИЯ Плюс, ОЛП; и/или индикатор, публикуван от БНБ или НСИ, или комбинация от тях) и фиксирана надбавка. • годишен процент на разходите (ГПР) – изразява общите разходи по кредита заедно с всички лихви, такси и комисиони, които се начисляват по кредита на годишна база, изразени като годишен процент от общия размер на предоставения кредит. ГПР е основният показател за реалната цена на кредита, който позволява сравняване на различните предложения за потребителски кредити на пазара. • обезпечение – представлява гаранция за кредитора, че ако в даден момент кредитополучателят не може да изплати задълженията си, то кредиторът ще има възможност да покрие този ликвиден проблем от друго място. Най-често изисквани обезпечения при този вид кредит са: залог върху вземане от трудов договор, поръчителство и др. • начин на усвояване и погасяване – обикновено усвояването става еднократно, а погасяването се извършва на месечни вноски съгласно погасителен план.

<p>Документи и оценка на кредитоспособността</p>	<p>Документи, които кредиторът предоставя на клиент – кандидат за кредит (предоговорна информация)</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 предоговорна информация чрез стандартен европейски формуляр. Той съдържа информация за основните параметри по предоставяния потребителски 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.</p> <p>Документи, които клиентът представя на кредитора</p> <p>Документите, които кредиторът изисква от потенциалните кредитополучатели при кандидатстване, за да вземе решение дали да отпусне кредита на база оценка на кредитоспособността, са:</p> <ul style="list-style-type: none"> • лична карта или друг документ за самоличност; • искане за отпускане на кредит по образец, предоставян от кредитора; • документ, доказващ размера и източника на доход на кредитополучателя и поръчителя (ако се изисква такъв) – копие от трудов договор, граждански договор, договор за отдаване на недвижим имот под наем и др.; • други документи по преценка на кредитора. <p>Документи, които клиентът получава след вземане на решение, предоставени от страна на банката или финансовата институция</p> <p>След подаване на необходимите документи и одобрение се подписва договор, в който са описани всички параметри, редът и начинът за обслужване на кредита. В договора за кредит задължително се посочва видът на лихвения процент, условията и процедурите за промяна на лихвения процент, както и други изисквания, определени в Закона за потребителския кредит. Неразделна част от сключения договор са и общите условия, тарифата, лихвен бюлетин и погасителен план.</p> <p>Някои от документите, които кредиторът е длъжен да Ви предостави, като общи условия, тарифа, лихвен 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 общите условия, 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>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>Важно: 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 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>Важно: Потребителят има право по всяко време да погаси предсрочно (цяло или частично) задължението си по кредита. Без 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>
Препоръки	<p>Преди да вземете потребителски кредит, внимателно обмислете финансовите си възможности и потенциалните рискове!</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 на размера на Вашия месечен доход, или такива, които се определят от кредитора, като увеличение на годишния процент на разходите по кредита, което може да доведе до увеличение на месечните погасителни вноски, които трябва да изплащате.</p> <p>Проучете внимателно условията в договора за кредит!</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>

	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.
--	--

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. Регистърът на финансовите институции по чл. За от ЗКИ е наличен на интернет страницата на Българската народна банка.</p> <p>При покупката на недвижим имот можете да се възползвате и от услугите на кредитните посредници, които също много добре познават услугите, предлагани от кредиторите на пазара. Обръщайте се само към регистрирани от БНБ кредитни посредници, които имат право да извършват тази дейност. Регистърът на кредитните посредници е наличен на интернет страницата на Българската народна банка.</p> <p>Кредиторите са длъжни да предоставят предоговорна информация чрез стандартен европейски формуляр, 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 информирайте 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>

<p>Параметри</p>	<p>Основните параметри на жилищния/ипотечния кредит са:</p> <ul style="list-style-type: none"> • общ размер на кредита – общата сума, предоставена по договора за кредита; • срок – представлява периодът, определен за окончателното погасяване на задължението; • валута – лев, евро, друга чуждестранна валута; • лихвен процент – 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; • годишен процент на разходите (ГПР) – 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 основният показател за реалната цена на кредита, позволяващ сравняване на различните предложения за предлаганите жилищни/ипотечни кредити на пазара; • обезпечение – ипотека върху закупения или друг недвижим имот; • начин на усвояване и погасяване – обикновено усвояването става еднократно, освен в случаите на строеж на имот, когато е на траншовете, а погасяването се извършва чрез месечни вноски съгласно погасителен план.
<p>Документи и оценка на кредитоспособността</p>	<p>Документи, които кредиторът или кредитният посредник предоставят на клиент – кандидат за кредит (преддоговорна информация)</p> <p>Кредиторът или кредитният посредник предоставят на потребителя персонализирана информация за предлагания продукт под формата на стандартизиран европейски формуляр. 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.</p> <p>Потребителят има право да поиска от съответния кредитор или кредитен посредник предоставянето на разяснения 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 оценката на кредитоспособността, 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 обвързващо предложение под формата на проект на договор за кредит.</p> <p>Предоставеният проект на договора за кредит на потребителя съдържа всички индивидуално договорени между страните условия по него.</p>

<p>Документи и оценка на кредитоспособността</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>Документи, които клиентът представя на кредитора</p> <p>Документите, които кредиторът изисква от кандидата за кредит, за да вземе решение дали да отпусне кредита на база оценка на кредитоспособността, в общи линии са следните:</p> <ul style="list-style-type: none"> • лична карта или друг документ за самоличност; • искане за отпускане на кредит по образец, предоставян от кредитора; • документ, доказващ размера и източника на доход на кредитоискателя и солидарния длъжник (ако има такъв) – копие от трудов договор или годишна данъчна декларация; • документ за собственост на имота; • данъчна и пазарна оценка на имота; • други документи по преценка и изискване на кредитора. <p>Документи, които се получават след вземане на взаимно решение за сключване на кредитна сделка</p> <p>След подаване на изискваните документи от страна на потребителя и последващо одобрение от страна на кредитора се подписва договор за кредит за недвижим имот, в който са описани всички параметри, редът и начинът на обслужване на кредита. Ако е приложимо, заедно с договора се предоставят и общи условия, които са неразделна част от него.</p> <p>Кредиторът е длъжен да предостави на потребителя право на избор:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 • 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. <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>
<p>Такси</p>	<p>Всяка банка поддържа собствена тарифа за таксите и комисионите, 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>Важно: 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>Важно: 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>Препоръки</p>	<p>Преди да вземете жилищен/ипотечен кредит, внимателно обмислете финансовите си възможности и потенциалните рискове!</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 доведе до увеличение на месечните погасителни вноски, които трябва да изплащате.</p> <p>Проучете внимателно условията в договора за кредит и всички съпътстващи документи!</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>

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.

<p>Препоръки за сигурност</p>	<p>Кражба на лични данни</p> <p>Целта на този вид измама е с придобиването на лични данни на клиент и посредством тяхното използване чрез фалшиви документи да се причинят вреди, като например да се изтегли кредит под фалшива самоличност или да се издаде платежна карта, с която да се изтеглят пари от сметката на клиента. За предпазване от подобни рискове се препоръчва:</p> <ul style="list-style-type: none"> • да се пазят личните документи – паспорт, лична карта, шофьорска книжка; • да се ограничи достъпът на трети лица до личните документи; • при установена липса на документи незабавно да се уведоми полицията, както и обслужващия доставчик на платежни услуги; • старателно да се унищожават непотребни документи, които съдържат данни с ЕГН; • да не се предоставя ЕГН на лица, които се представят за служители на обслужващия доставчик на платежни услуги; • физическите лица – потребители на платежни услуги, могат да се абонират за услуги, с които да следят дистанционно движенията по сметките си. <p>Кражба на данни чрез фишинг атаки</p> <p>Преобладаващите измами при плащанията са в резултат на „фишинг“ и са насочени към извършване на действие от разстояние, при което би могло да възникне риск от измама при плащането или друга злоупотреба, напр. токенизиране на платежна карта за използване в цифров портфейл (собствено приложение, <i>Google Wallet, Apple Wallet</i> и др.), активиране на софтуерен тоукън или приложение за мобилно банкиране, промяна на статична парола или телефонен номер за получаване на еднократен код чрез <i>SMS</i>. Извършването на някои от тези действия предоставя на трето лице контрол върху платежния инструмент на клиента, например позволява му инсталиране на софтуерен тоукън на ново устройство или токенизиране на платежна карта и нейното последващо използване. Подобни измами предполагат „съдействие“ от клиента, който разкрива персоналните защитни характеристики на платежния инструмент поради заблуда, създадена обикновено в резултат на получено съобщение по електронна поща, привидно произхождащо от доставчика на платежни услуги. Най-често срещаните примери за фишинг имейли (в редица случаи се провежда комуникация и чрез социалните мрежи, както и посредством приложения, като <i>Viber, WhatsApp</i> и др.) включват указания относно актуализиране на данни (например във връзка с осъвременяване на платформи за електронно банкиране и/или мобилни приложения), подновяване на регистрация/абонамент, потвърждаване получаването на пратка, заявка за получаване на сума, обработка на банков превод и др.</p>
-------------------------------	---

	<p>Зловреден софтуер и вируси</p> <p>Зловредният софтуер представлява вид електронна програма, разработена с цел заразяване на устройство (компютър или мобилно устройство), в резултат на което се извършват неправомерни операции на заразеното устройство. Пример във връзка с горното е т.нар. „троянски кон“, който е вид зловреден софтуер, маскиран като легитимен такъв. Троянският кон незабелязано изтегля друг зловреден софтуер на заразеното устройство.</p> <p>Вирусът представлява самовъзпроизвеждаща се програма, която се разпространява в компютърна система, заразявайки файлове със зловреден софтуер.</p>
<p>Препоръки за сигурност</p>	<p>При използване на платежни карти</p> <ul style="list-style-type: none"> • Използвайте платежната си карта само в съответствие с условията за нейното издаване и използване. • Уведомявайте доставчика на платежни услуги за загубване, кражба, присвояване или неразрешена употреба на платежната карта незабавно след узнаването. • След получаване на платежната карта следва да предприемете всички разумни действия за запазване на нейните персонализирани средства за сигурност, включително да не записвате каквато и да е информация за тези средства за сигурност върху картата и да не съхранявате такава информация заедно с картата. • С цел информация и контрол на картовите платежни операции повечето доставчици на платежни услуги предлагат абонамент за известяване (чрез SMS, Viber, e-mail и др.) в момента на извършване на успешна и/или неуспешна операция с платежната карта. • Ако установите неразрешени от Вас платежни операции, следва да подадете жалба до доставчика на платежни услуги. <p>При теглене на пари в брой от терминално устройство АТМ (банкомат) и при плащане на физическо терминално устройство ПОС</p> <ul style="list-style-type: none"> • Огледайте банкомата преди използването му за допълнителни устройства или камери. При установяване на нередност, потърсете друг банкомат. • В случаи на задържане на картата от банкомата по време на теглене или на забравена при търговец карта, следва незабавно да се обърнете към доставчика на платежни услуги – издател на картата, с цел блокирането ѝ и получаване на насоки за последващи действия. • Пазете картовите си данни и сменяйте периодично ПИН кода на платежната си карта. • При плащане с безконтактна карта в търговски обект картата следва да остане при Вас по време на плащането. • Служителите в търговските обекти нямат право да записват данни от Вашата карта.

Препоръки за сигурност	<p>При използване на платежни услуги в интернет</p> <ul style="list-style-type: none">• В случай на получаване на съобщения по електронна поща, съдържащи покана за обновяване на електронното Ви банкиране и/или твърдения за блокирана сметка/карта, както и призив за въвеждане на Ваши персонални защитни характеристики, следва незабавно да се свържете с Вашия доставчик на платежни услуги и в никакъв случай да не отваряте съдържащи се в писмото линкове или файлове.• Следва винаги внимателно да сравнявате дали данните в изпратеното от доставчика на платежни услуги съобщение съответстват на извършваната от Вас операция или друго действие от разстояние.• Пазете в тайна персоналните защитни характеристики на Вашия платежен инструмент, като номер на карта, статични пароли, еднократни кодове, получени чрез SMS, и не ги разкривайте на никого.• Избирайте сайтове за пазаруване, които са включени в програмите за сигурни плащания с платежни карти на международните картови схеми.• При ползване на онлайн банкиране и сайтове за пазаруване, вместо затваряне на браузъра, следва да използвате специалните бутони за изход от приложението.• Заключвайте мобилното си устройство с ПИН код, парола или биометрични данни (пръстов отпечатък и лицево разпознаване).
------------------------	--

СЪВЕТИ ЗА РАЗРЕШАВАНЕ НА ПОТРЕБИТЕЛСКИ СПОРОВЕ

Ако ползвател на финансови (в т.ч. платежни) продукти и услуги прецени, че е извършено предпологаемо нарушение при предоставянето на съответните продукти и услуги, той може да се обърне към обслужващия го доставчик на съответната услуга и към други институции, които са оторизирани да разрешават спорове.

► РАЗРЕШАВАНЕ НА СПОР С ДОСТАВЧИКА НА ПЛАТЕЖНИ УСЛУГИ ИЛИ ДРУГА ФИНАНСОВА ИНСТИТУЦИЯ

В случаите, когато са засегнати интересите на клиентите и се установят например неправилно начислена лихва по депозит или кредит, некоректно начислени такси, неразрешени платежни операции с карти, неизпълнени и неточно изпълнени кредитни преводи, отказан достъп до средства, откриване и закриване на платежни сметки и др., тези обстоятелства следва да се изяснят първо с обслужващата банка или доставчика на платежни услуги.

Когато възражението или спорът засяга финансова институция, която е отпуснала потребителски кредит, ползвателят следва първо да се обърне към нея.

Ползвателят депозира писмо/искане до доставчика на платежни услуги/финансовата институция с подробна информация за конкретно възражение или спор във връзка с платежната услуга или финансов продукт, както и с коректно предоставени идентификационни данни, като при необходимост могат да се приложат и копия на относимите към възражението документи.

На интернет страницата на Българската народна банка е публикувана информацията относно [Регистъра на лицензираните банки и клоновете на чуждестранни банки в Република България](#), както и [регистъра на лицензираните от БНБ платежни институции и дружества за електронни пари](#).

Когато възражението засяга финансова институция, регистрирана в БНБ, информацията за данните за контакт с тази институция се намира в [Регистъра на финансовите институции по чл. За от Закона за кредитните институции](#), също публикуван на интернет страницата на Българската народна банка.

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, кредитни преводи, операции с платежна карта на терминално устройство

АТМ (банкомат) и терминално устройство ПОС, плащания с платежна карта в интернет и др. Доставчикът на платежни услуги е длъжен да се произнесе и да уведоми клиента писмено за решението си по всяко постъпило възражение в срок до 15 работни дни от неговото получаване.

По изключение, когато доставчикът на платежни услуги не може да се произнесе в този срок по независещи от него причини, той е длъжен да изпрати на ползвателя на платежни услуги отговор, в който ясно да посочи причините за забавата, както и срок, ненадвишаващ 35 работни дни от получаването на жалбата, в който ползвателят на платежни услуги ще получи решението му.

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.

Стартиране на процедурата по помирително производство

Помирителното производство започва с подаване на писмено заявление от ползвателя, 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 на съответната секторна комисия.

Заявлението може да бъде подадено както на адреса на Комисията за защита на потребителите, така и по електронна поща или онлайн чрез интернет страницата на Комисията. При трансгранични спорове заявлението се подава чрез платформата за онлайн решаване на спорове, достъпна чрез интернет страницата на Комисията за защита на потребителите.

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 в предвидения срок.

Срокове и последици от помирителното производство

Комисията разглежда спора 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 Комисията може да реши да удължи срока за решаване на спора с още 15 работни дни.

След разглеждане на спора по същество Комисията изготвя и приема писмено помирително предложение за неговото решаване.

Помирителното предложение може да бъде прието от страните в срок 10 работни дни след получаването му. Приемане на предложението от двете страни има сила на споразумение между тях. Всяка от страните приема или отхвърля помирителното предложение чрез писмено изявление до председателя на комисията. Помирителното предложение се приема или отхвърля от всяка от страните изрично, безусловно и изцяло. Наличието на допълнителни уговорки или резерви в писменото изявление, както и липсата на писмено изявление в указания срок се приема за отхвърляне на помирителното предложение от съответната страна по спора.

След изтичане на срока Комисията съобщава писмено резултата на страните, след което прекратява помирителното производство.

Помирителното предложение не изключва възможността за защита по съдебен рег.

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 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 (Регламент за ОРС за потребители) (ОВ L 165/1 от 18 юни 2013 г.).

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, ул. „Врабча“ № 1, ет. 4

Тел: +359 2 9330577

E-mail: adr.payment@kzp.bg

Интернет страница: www.kzp.bg и <http://abanksb.bg/pkps>

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

Помирителна комисия за платежни спорове

Помирителната комисия за платежни спорове е създадена към Комисията за защита на потребителите и нейният статут е уреден в глава десета на Закона за платежните услуги и платежните системи. Комисията е 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 Закона за платежните услуги и платежните системи, на подзаконовите актове по прилагането му, на Регламент (ЕС) 2021/1230, на Регламент (ЕС) № 260/2012 и на Регламент (ЕС) 2015/751. Помирителната комисия за платежни спорове 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 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 (Регламент за ОРС за потребители).

Помирителната комисия за платежни спорове се състои от председател и заместник-председател, определени от управителя на БНБ, и членове – лица, посочени в листи, утвърдени от представителна организация на банките и от Комисията за защита на потребителите. Във всяка листа трябва да се включат най-малко три лица с необходимата квалификация.

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

Подаването на документи към Комисията може да се извършива по електронна поща или онлайн чрез интернет страницата на Комисията за защита на потребителите.

Информация за контакт с Помирителната комисия за платежни спорове:

Адрес: гр. София 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 4

Тел: +359 2 9330577

E-mail: adr.payment@kzp.bg

Интернет страница: 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). Процедурата по помирително производство е описана на интернет страницата на БНБ.

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 (Регламент за ОРС за потребители), (*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 недвижими имоти 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 на дейността на търговеца или доставчика на услуги, без да е налице правопримемство.

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 насрещната 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 удостоверяване 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?

На интернет страницата на БНБ в раздел „За нас“, в рубриката „Често задавани въпроси“ е предоставена допълнителна информация по темата за [платежните спорове](#).