



Приложение 07 Appendix 07

*Извлечение от Принципи за
защита на потребителите
на БАНКА ДСК*

*Extract from DSK BANK
Principles for consumer
protection compliance*

Код/ Code:	PL_CEO_1.15_07
Класификация на документ/ Document classification:	Ниво 2/ Level 2
Версия/ Version:	02
Дата на одобрение/ Approval date:	24.06.2025
Влиза в сила от/ Entry into force date:	24.06.2025
Собственик на документа/ Document Owner:	Дирекция Нормативно съответствие/ Compliance Directorate
Одобряващ/ Approver:	Управителен съвет Management Board
Засегнати функции, звена/ Impacted areas:	Всички/All
Отменен документ/ Repealed document:	Основни принципи за защита на потребителите на Банка ДСК (извлечение), одобрени с решение на УС № 173/26.09.2023/DSK Bank General principles for Consumer Protection Compliance (extract), approved with MB decision from 173/26.09.2023

Свързани вътрешни актове и собственици
Related Internal Acts and Owners

Собственици на документа
Document Owners

Приложение към Appendix to	Политика за Нормативно съответствие/ Compliance Policy of DSK Bank AD	Дирекция Нормативно съответствие/ Compliance Directorate
-------------------------------	--	---

Име на акта/ Regulation Name: Извлечение от Принципи за защита на потребителите на Банка ДСК/Extract from DSK Bank Principles for consumer protection compliance	Код/ Code: PL_CEO_1.15_07
Дата на одобрение/ Approval date: 24.06.2025	Версия/ Version: 02

Съдържание

1. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ.....	3
1. GENERAL PROVISION.....	3
2. ПОДДЪРЖАНЕ НА ДОКУМЕНТА.....	5
2. DOCUMENT MAINTENANCE.....	5

Име на акта/ Regulation Name: Извлечение от Принципи за защита на потребителите на Банка ДСК/Extract from DSK Bank Principles for consumer protection compliance	Код/ Code: PL_CEO_1.15_07
Дата на одобрение/ Approval date: 24.06.2025	Версия/ Version: 02

1. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ	1. GENERAL PROVISION
<p>(1) (изм. с УС решение №160 от дата 24.06.2025) Банка ДСК („Банката“) декларира своя ангажимент да гарантира защита интересите на потребителите в своята Политика за нормативно съответствие. Под спазване на разпоредбите за защита на потребителите се има предвид спазването на общите принципи за защита на потребителите, законовите разпоредби, надзорните очаквания и съответните решения на органите за защита на потребителите. (изм. с УС решение №160 от дата 24.06.2025) Във всички области на своята дейност, Банката прилага принципи за защита на потребителите, които са последователни в подхода си, като отчита промените в навиците и интересите на потребителите. По отношение на своите продукти и услуги, Банката се стреми да предостави цялата необходима информация на своите клиенти, за да им даде възможност да изберат услугата, която е най-подходяща за тях.</p> <p>(2) Целта на Принципи за защита на потребителите („Принципи“) е да улесни спазването на задълженията на Банката, определени в законодателството за защита на потребителите, решенията на надзорните органи, както и вътрешните нормативни документи, да определи процедурната рамка и да предоставя професионална помощ на съответните звена в Банката. Принципите също имат за цел да гарантират, че всички служители и мениджъри на Банката имат ясно разбиране за същността на принципите за защита на потребителите, целите, свързани с осигуряване на тяхното съответствие и тяхната значимост, и са запознати с рисковете и възможните последствия от неспазването им.</p> <p>(3) Действията, които се предприемат съгласно Принципите за защита на</p>	<p>(1) (amended with MB decision 160/24.06.2025) DSK Bank (‘Bank’) has declared its commitment to ensuring the enforcement of consumers’ interests in its Compliance Policy. By compliance with consumer protection provisions, we mean compliance with the general consumer protection principles, the legal provisions, the supervisory expectations, and the relevant decisions of consumer protection authorities.</p> <p>(amended with MB decision 160/24.06.2025) In all areas of its activities, the Bank applies consumer protection principles that are consistent in their approach and takes into account changes in consumer habits and interests. In respect of its products and services, the Bank specifically strives to provide all necessary information to its customers to enable them to take recourse to the service that is most suitable for them.</p> <p>(2) The purpose of the Principles for Consumer Protection (the “Principles”) is to facilitate the compliance of the Bank’s obligations defined in the consumer protection legislation, resolutions of the authorities, and the internal regulations as well, to define the procedural framework and to provide technical support to all relevant areas of the Bank. The principles also aim to ensure that all employees and managers of the Bank have a clear understanding of the essence of consumer protection principles, compliance objectives and their importance, and are aware of the risks of non-compliance and the possible consequences.</p> <p>(3) Actions carried out under the Principles for Consumer Protection include the continuous monitoring for compliance of Internal rules with consumer protection legislation; preliminary control to facilitate compliance, submission of proposals for correction and as necessary, the</p>

Име на акта/ Regulation Name: Извлечение от Принципи за защита на потребителите на Банка ДСК/Extract from DSK Bank Principles for consumer protection compliance	Код/ Code: PL_CEO_1.15_07
Дата на одобрение/ Approval date: 24.06.2025	Версия/ Version: 02

<p>потребителите включват непрекъснат мониторинг за съответствие на вътрешните нормативни документи със законодателството за защита на потребителите. При разработване на нови продукти и технологии, и тяхната промяна, Банката обръща специално внимание на спазването на нормативните изисквания съобразно Принципите. В допълнение, по време на изпълнение на дейността се вземат предвид и аспектите за защита на данните.</p> <p>(4) Удовлетворението и доверието на клиентите винаги са били основен приоритет на Банка ДСК и затова непрекъснатото спазване на принципите за защита на потребителите е интегрирано в ежедневната работа на Банката. Банка ДСК има изградената култура на съответствие, позволяваща на Банката ефективно да предлага широк спектър от продукти и услуги и да удовлетворява финансовите нужди на своите клиенти.</p> <p>(5) В ДСК спазването на Принципите за защита на данните и потребителите не означава просто изчерпателен преглед; критериите за съответствие и ориентираният към клиента подход са интегрирани в ежедневната дейност. Последователното прилагане на разпоредбите за съответствие подобрява ефективността на дейността, повишава доверието на клиентите и инвеститорите в Банката и в крайна сметка увеличава стойността на Групата. Предвид факта, че финансовият сектор е силно регулиран, Банката приема нормативното съответствие - и решенията, осигуряващи съответствие - за важни фактори за конкурентоспособност.</p> <p>(6) Банката не толерира поведение от страна на своите служители, мениджъри или бизнес партньори, което е незаконно или би могло да доведе до налагане на административни санкции.</p>	<p>provision of information required for managerial decision-making. When introducing new products and technologies, their modification and update, the Bank pays special attention to their regulatory compliance in accordance with the Principles. In addition, during the performance of the activity, data protection aspects are taken into account.</p> <p>(4) The satisfaction and confidence of customers has always been DSK Bank's special priority and accordingly, continuous compliance with consumer protection principles has been integrated into the Bank's day-to-day operation. DSK Bank has established a compliance culture enabling the Bank to efficiently offer a broad spectrum of products and services and satisfy the financial needs of its clients.</p> <p>(5) At DSK Bank, compliance with data and consumer protection principles does not simply imply a comprehensive audit; the compliance criteria and the customer-oriented approach are integrated into day-to-day operations. The consistent application of compliance provisions improves the efficiency of operations, increases clients' and investors' trust in the Bank and ultimately, increases the value of the Group. In consideration of the fact that the financial sector is highly regulated, the Bank considers compliance – and the solutions ensuring compliance – as important factors in competitiveness.</p> <p>(6) The Bank does not tolerate any conduct on the part of its employees, managers or business partners that is unlawful or threatens to result in administrative sanctions.</p>
--	--

Име на акта/ Regulation Name: Извлечение от Принципи за защита на потребителите на Банка ДСК/Extract from DSK Bank Principles for consumer protection compliance	Код/ Code: PL_CEO_1.15_07
Дата на одобрение/ Approval date: 24.06.2025	Версия/ Version: 02

2. ПОДДЪРЖАНЕ НА ДОКУМЕНТА		2. DOCUMENT MAINTENANCE		
Всички искания за промени или изменения трябва да се адресират до:		Any requests for changes or amendments have to be addressed to:		
Отговорно лице Responsible person		Димитър Койчев/ Dimitar Koychev		
И-мейл на отговорното лице Responsible person's Mail		Dimitar.Koychev@dskbank.bg		
Отговорно организационно звено-съставител/ Собственик на документа Responsible Organizational Unit – Compiler/ Document owner		Дирекция Нормативно съответствие/ Compliance Directorate		
Съгласуващи звена Consulted Units		Управление Правно/ Legal Directorate Дирекция Управление и подобряване на процеси/ Process governance and improvement department		
Преходни разпоредби Transitional provisions		Не приложимо/ not applicable		
Номер на версия Version number	Версия: в сила от-до Version: Valid from – to	Съставител на версията (Собственик на документа) Version compiler (Document Owner)	Одобряващ Approver	Причини за приемане Grounds for adoption
01.	16.07.2024 – 24.06.2025	Дирекция Нормативно съответствие/Compliance directorate	УС решение № 154 от дата 16.07.2024г./ MB decision № 154 from 16.07.2024	Въвеждане на изисквания на ниво Група/ Implementing group-level requirements
02.	24.06.2025- до отмяна/until revocation	Дирекция Нормативно съответствие/Compliance directorate	УС решение №160/ 24.06.2025 MB decision №160/ 24.06.2025	Въвеждане на изисквания на ниво Група/ отразяване на промени вследствие реорганизация на Дирекция Нормативно съответствие

Име на акта/ Regulation Name: Извлечение от Принципи за защита на потребителите на Банка ДСК/Extract from DSK Bank Principles for consumer protection compliance	Код/ Code: PL_CEO_1.15_07
Дата на одобрение/ Approval date: 24.06.2025	Версия/ Version: 02

				Implementing group-level requirements , reflecting changes as a result of Compliance transformation
Дата на периодичен преглед Periodic review date	Извършен от Performed by	Собственик на документа Document owner		Следваща дата за преглед Next review date
23.05.2025	Не приложимо/ not applicable	Дирекция Нормативно съответствие/ Compliance Directorate		31.03.2026

Настоящото приложение е изготвено на български и английски език, като в случай на несъответствие, преимущество ще има текста на български.	The present appendix is prepared in Bulgarian and English language, as in the event of discrepancies the Bulgarian version shall prevail.
--	---