



## 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:	01
Дата на одобрение/ Approval date:	16.07.2024
Влиза в сила от/ Entry into force date:	16.07.2024
Собственик на документа/ Document Owner:	Управление 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Отменен документ/ Repealed document:	Основни принципи за защита на потребителите на Банка ДСК (извлечение), одобрени с решение на УС № 173/26.09.2023/DSK Bank General principles for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	Управление 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: 16.07.2024	Версия/ Version: 01

Съдържание

1. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ.....	3
1. GENERAL PROVISION.....	3
2. ПОДДЪРЖАНЕ НА ДОКУМЕНТА.....	4
2. DOCUMENT MAINTENANCE.....	4

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: 16.07.2024	Версия/ Version: 01

1. ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ	1. GENERAL PROVISION
<p>(1) Банка ДСК („Банката“) декларира своя ангажимент да гарантира защита интересите на потребителите в своята Политика за нормативно съответствие. 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 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</p>	<p>(1) DSK Bank (“Bank”) has declared its commitment to ensuring the enforcement of consumers’ interests in its Compliance Policy. In all areas of its activities, it 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 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</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: 16.07.2024	Версия/ Version: 01

<p>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>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>
---	--

<b>2. ПОДДЪРЖАНЕ НА ДОКУМЕНТА</b>		<b>2. DOCUMENT MAINTENANCE</b>	
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		

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: 16.07.2024	Версия/ Version: 01

Отговорно организационно звено-съставител/ Собственик на документа Responsible Organizational Unit – Compiler/ Document owner		Управление 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.		Управление Нормативно съответствие/Compliance directorate	УС решение №154 от дата 16.07.2024 / MB decision No.154 from 16.07.2024	Въвеждане на изисквания на ниво Група/ Implementing group-level requirements
Дата на периодичен преглед Periodic review date	Извършен от Performed by	Собственик на документа Document owner		Следваща дата за преглед Next review date
Не приложимо/ not applicable	Не приложимо/ not applicable	Управление Нормативно съответствие/ Compliance Directorate		Не приложимо/ not applicable
Настоящото приложение е изготвено на български и английски език, като в случай на несъответствие, преимущество ще има текст.		The present appendix is prepared in Bulgarian and English language, as in the event of discrepancies the Bulgarian version shall prevail.		