



**ANNEX №5B: DSK BANK GENERAL PRINCIPLES FOR CONSUMER PROTECTION COMPLIANCE (EXTRACT)**

**ПРИЛОЖЕНИЕ №5Б: ОСНОВНИ ПРИНЦИПИ ЗА ЗАЩИТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА БАНКА ДСК (ИЗВЛЕЧЕНИЕ)**

Ръководството на Банка ДСК се ангажира със спазването на изискванията за защита на потребителите и правата на потребителите. Спазването на Основните принципи за защита на потребителите следва да се разбира като спазване на общите принципи за защита на потребителите, законовите разпоредби, указанията на надзорните органи включително решенията на компетентните органи за защита на потребителите.

Банката прилага единни принципи за защита на потребителите във всички области на своята дейност и отчита промените в потребителските навици и интереси. Банката се стреми да предостави на клиентите си цялата необходима информация за своите продукти и услуги, за да могат те да изберат подходящата за тях услуга.

Целта на Основните принципи за защита на потребителите („Основните 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. Основните принципи-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 последици от неспазването им.

С Основните принципи се въвежда предварителен контрол и непрекъснат мониторинг на спазването на законодателството за защита на потребителите. При въвеждането на нови продукти и технологии, тяхното значително модифициране и актуализиране, Банката обръща специално внимание на тяхното нормативното съответствие съгласно Основните принципи за защита на потребителите.

Удовлетворението и доверието на клиентите винаги са били основен приоритет на Банка ДСК и затова непрекъснатото спазване на

The management of DSK' Bank is committed to complying with consumer protection and protecting consumers' rights. By compliance with the General Principles for consumer protection, we mean compliance with the general consumer protection principles, the legal provisions, the supervisory regulatory expectations, and the relevant decisions of consumer protection authorities.

The Bank applies uniform consumer protection principles in all areas of its activities and takes into account changes in consumer habits and interests. The Bank strives to provide its customers with all the necessary information regarding its products and services, so that they can choose the appropriate service for them.

The purpose of the General Principles for Consumer Protection (the “General 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 General 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.

The General Principles implements ex-ante control and continuous monitoring of compliance with consumer protection legislation. When introducing new products and technologies, their significant modification and update, the Bank pays special attention to their regulatory compliance in accordance with the consumer protection principles.

The satisfaction and confidence of customers has always been DSK Bank's special priority and accordingly, continuous compliance with consumer protection principles has been

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.

Чрез контрол на маркетинговата дейност се гарантира, че всички рекламни материали и търговски съобщения, публикувани от Банката, са ясни и прозрачни, навременни и пълни, служат за предоставяне на изчерпателна информация на клиентите и улесняват вземането на правилно решение от потребителите. 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.

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.

The control of marketing activity ensures that all advertising materials and commercial communications published by the Bank are clear and fair, timely and complete, serve the provision of comprehensive information to clients and facilitate the appropriate consumer decision. 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.