



X

Изх.№

ДО  
Г-Н ДИМИТЪР РАДЕВ  
УПРАВИТЕЛ НА  
БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА

ДО  
Г-Н АСЕН ВАСИЛЕВ  
МИНИСТЪР НА ФИНАНСИТЕ

ДО  
Г-ЖА ПЕТЯ ДИМИТРОВА  
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА  
УПРАВИТЕЛНИЯ СЪВЕТ НА  
АСОЦИАЦИЯ НА БАНКИТЕ В БЪЛГАРИЯ  
ул. Княз Борис I № 97, ет.5  
гр. София

*Относно: Жалби от граждани до омбудсмана относно проблеми при откриване на платежна сметка за основни операции*

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН РАДЕВ,  
УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН АСЕНОВ,  
УВАЖАЕМА ГОСПОЖО ДИМИТРОВА,**

Обръщам се към Вас по повод постъпващи в институцията жалби от граждани, недоволни от усложнената процедура при откриване на платежна сметка за основни операции.

Потребителите на финансови услуги сочат, че желаят да се възползват от предоставената им възможност, въведена с приетите промени в Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС), в сила от 1 септември 2023 г., а именно: безплатно обслужване и без такси на платежна сметка за основни операции, но срещат значителни затруднения. Изразяват недоволство, че от банките поставят редица изисквания и налагат тромава процедура за това вместо да ги улесни.

За прилагане на чл. 120а от ЗПУПС от банките изискват клиентът да посети многократно банков офис:

- за да закрие съществуващата си сметка, по която получава трудови възнаграждения, пенсии, помощи и обезщетения по социалното осигуряване и

социалното подпомагане, да подаде заявление за откриване на нова сметка за основни операции, да представи служебна бележка, по образец на банката, за размера на трудовото си възнаграждение;

- след няколко работни дни – за да получи новата си дебитна карта.

Освен това, трябва да информират за новата сметка работодателя си (ако получават трудово възнаграждение), НОИ (в случай че получава пенсия, помощи и обезщетения за социално осигуряване), социалните служби (ако получава обезщетения за социално подпомагане), училищното ръководство (ако става въпрос за ученически стипендии) и пр.

Всички тези посещения на институции и банкови офиси са свързани със значителни затруднения най-вече за пенсионерите и хората с увреждания.

Недоумение буди и факта, че за потребителите на финансови услуги липсва информация на интернет страниците на банките относно прилагането на чл. 120а от ЗПУПС.

Смятам недоволството на гражданите за напълно основателно. Намирам за нужно да подчертая, че съгласно Директивата за платежните сметки /2014/92/ЕС/, платежната сметка за основни операции има за цел осигуряване на улеснен и безпрепятствен достъп до банково обслужване на по-уязвими потребители.

С оглед на изложеното и на основание Закона за омбудсмана отправям препоръки, с оглед компетентността Ви, за предприемане на своевременни мерки, свързани с:

✓ въвеждане на по-облекчен ред за прилагане на чл. 120а от ЗПУПС, като например автоматично преобразуване на съществуваща платежна сметка, по която се получават трудови възнаграждения, пенсии, помощи и обезщетения по социалното осигуряване и социалното подпомагане, стипендии за ученици, студенти и докторанти, при изразено желание за това;

✓ възможност на гражданите да се възползват от тази възможност и онлайн, а не само при лично посещение в банков клон;

✓ публикуване на ясна и коректна информация от страна на банките относно прилагането на чл. 120а от ЗПУПС.

## **УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН РАДЕВ,**

Очаквам да упражните надзорните си правомощия спрямо търговските банки съгласно ЗПУПС.

За становището си и за предприетите действия, в полза на потребителите на финансови услуги, ме информирайте в законоустановения срок.

**С уважение,**

**ПРОФ. Д-Р ДИАНА КОВАЧЕВА  
ОМБУДСМАН НА  
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**