



БЪЛГАРО
АМЕРИКАНСКА
КРЕДИТНА БАНКА

Политика за управление на жалби от клиенти на БАКБ АД

ПОЛИТИКА
ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ ОТ КЛИЕНТИ
НА БЪЛГАРО-АМЕРИКАНСКА КРЕДИТНА БАНКА

Приета с решение на Управителния съвет на БАКБ АД от 04.08.2016г., в сила от 15.08.2016г., изм. с решение на УС от 10.05.2018г.

1. Общи положения

Целта на настоящия документ е да даде описание на политиката за управление на жалби на Българо-американска кредитна банка (БАКБ) и да уреди ясно и подробно възможността клиентите на БАКБ да подават жалби срещу действия или бездействия на нейни служители във връзка с предоставянето на банкови услуги, в това число и инвестиционни услуги и дейности.

Настоящата Политика за управление на жалби от клиенти на БАКБ АД („Политиката“) е разработена въз основа на действащото законодателство, регламентиращо процедурите по повод постъпили жалби на клиенти във връзка с предоставяне на банкови продукти и услуги, както и на инвестиционни услуги и/или дейности по ЗПФИ, както и за разрешаване на спорове с клиенти, посочени в Закона за платежните услуги и платежните системи, Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние, Закона за потребителския кредит, Закона за защита на личните данни, Закона за защита на потребителите и други разпоредби на приложимото законодателство.

Основното предназначение на тази Политика е подадените жалби да бъдат разрешавани ясно, справедливо и безпристрастно, в рамките на предварително установените срокове за отговор.

Водещи принципи при управление на жалби и разрешаване на спорове:

- прозрачност и достъпност – Политиката за управление на жалби се публикува на уебсайта на БАКБ АД и е достъпна за всички клиенти и служители;
- защита интересите на клиентите – при разглеждане на получените жалби Банката се стреми да постигне бързина, обективност и независимост при вземане на решенията и изготвяне на отговорите;
- клиентско-ориентиран подход – БАКБ АД активно търси обратна връзка от своите клиенти и уважава правото на оплакване от тяхна страна;
- текущо подобряване на качеството – Банката анализира на непрекъсната база информацията от разглеждането на жалбите, за да се гарантира, че се установяват и преодоляват повтарящите се или системните проблеми, както и потенциалните правни и оперативни рискове;
- недопускане на конфликт на интереси;

Въз основа на тази Политика в Банката са разработени Вътрешни правила за управление на жалби в БАКБ АД, уреждащи реда за подаване и разглеждане на жалбите, изготвяне и предоставяне на отговори на клиентите на Банката, в това число и предприемане на корективни мерки и действия.



Специализираната служба „Вътрешен одит“ извършва, когато се изисква и в рамките на отговорностите си, независими одити с цел осигуряване на правилното спазване на Политиката и вътрешната нормативна уредба за разглеждане на жалби.

2. Дефиниция за жалба и жалбоподател

- 2.1 Жалбоподател е физическо или юридическо лице, за което се счита, че има право негова жалба да бъде разгледана от Банката. Право да подаде жалба има всеки клиент физическо или юридическо лице чрез законния си представител или пълномощник.
- 2.2 Жалба, по смисъла на тази Политика, е изразяване на неудовлетворение, оплакване или забележка на клиент относно качеството на предоставяните продукти, услуги и качество на обслужване при което е ангажирана Банката.

3. Място и начин за подаване на жалби

Жалбите могат да се подават по следните начини:

- 3.1 На място във всеки офис на БАКБ АД, както и на адреса на Централно управление: София, п.к.1000, ул. Славянска 2.
- 3.2 По електронна поща на адрес: [**complaints@bacb.bg**](mailto:complaints@bacb.bg)
- 3.3 По електронния канал на Виртуална банка ([**www.bacbplus.bg**](http://www.bacbplus.bg))
- 3.4 По пощата на адрес: БАКБ АД София, п.к.1000, ул. Славянска 2.

След получаването на жалбата в БАКБ АД, тя ще бъде насочена за разглеждане в същия работен ден (ако е получена в работно време на Банката), а във всички останали случаи – през следващия работен ден за Банката.

4. Съдържание на жалбата:

- 4.1 Данни, идентифициращи жалбоподателя (имена, ЕГН, ЛНЧ, номер на документ за самоличност, ЕИК, адрес за кореспонденция, телефон, e-mail)
- 4.2 Описание на възражението
- 4.3 Формулиране на искането
- 4.4 Опис на приложение документи към жалбата (при наличие)
- 4.5 Подпис на жалбата (ако е представена на хартиен носител)



5. Разглеждане на жалби и уведомяване на жалбоподателя

Всички жалби на клиенти се обработват или разглеждат в Централното управление на Банката. Те са завеждат в общ регистър с цел осигуряване на ефективен мониторинг на клиентските жалби и контрол за придържането към съответните процедури.

Банката разглежда и изготвя отговор на всички подадени на български или английски език жалби, с еднозначно идентифициран жалбоподател. Останалите получени жалби вътрешно се анализират с оглед подобряване на качеството на работа. Банката не отговоря на анонимни жалби.

Банката изпраща отговор по жалби в рамките на нормативно установените срокове. Отговори на жалби свързани с платежни услуги и/или инвестиционни услуги и дейности по ЗПФИ се изготвят в срок до 14 дни от датата на получаване на жалбата. За жалби, свързани с потребителски кредити, срокът е до 30 дни от датата на получаване, а за всички останали случаи, срокът за отговор на жалбата е 14 дни от датата на получаване. В случай на обективни причини независещи от Банката (изчакване на допълнителна информация от жалбоподателя или информация от трети страни и др.), е възможно срокът да се удължи, като служител на банката уведомява жалбоподателя за предприетите от Банката действия по установяване на претенцията и времето, когато може да се очаква отговор.

6. Разрешаване на неуредени спорове:

6.1 Ако жалбата попада в обхвата на **Закона за платежните услуги и платежните системи**, включително и за договори за предоставяне на платежни услуги от разстояние по смисъла на Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние, както и относно обменните такси за платежни операции, свързани с карти, жалбоподателят има право да отнесе случая за разглеждане от **Помирителната комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите** на адрес: Гр. София, п.к. 1000, пл. Славейков №4А, ет. 3; телефон: + 359 2 933 05 77; факс: + 359 2 988 42 18; електронна поща: adr.payment@kzp.bg; интернет страница: www.kzp.bg и <http://abanksb.bg/pkps>;

6.2 Ако жалбата е свързана с договор за **потребителски кредит**, жалбоподателя има право да сезира **Секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансови услуги, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, свързани с предоставяне на потребителски и ипотечни кредити** към Комисията за защита на потребителите на адрес: Гр. София, п.к. 1000, пл.



Славейков №4А, ет. 3 телефон: + 359 2 933 06 03; електронна поща: adr.credits@kzp.bg; интернет страница: www.kzp.bg

6.3 Ако жалбата е свързана с предоставени **инвестиционни или регистрационни услуги** компетентния орган за разглеждане на жалби свързани с предоставени инвестиционни и/или регистрационни услуги е **Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл.5 ал. 2 и 3 от ЗПФИ и на дейностите и услугите по чл.86, ал.1 и 2 от ЗДКИС и на други предприятия за колективно инвестиране, включително и при предоставяне на финансови услуги от разстояние в тези сектори** към Комисията за защита на потребителите на адрес: Гр. София, п.к. 1000, пл. Славейков №4А, , телефон: + 359 2 933 05 90; електронна поща: adr.finmarkets@kzp.bg; интернет страница: www.kzp.bg

Освен гореизброените комисии за съдействие и разрешаване на национални спорове между потребители и търговци за договори за предоставяне, рекламата на услуги, неравноправни клаузи в договорите, нелоялни търговски практики, клиента може да се обръща към **Обща помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите** със седалище гр. София, на адрес: гр. София, п.к. 1000, пл. Славейков №4А, , телефон: + 359 2 933 05 17; електронна поща: adr.sofia@kzp.bg; интернет страница: www.kzp.bg.

7. Предоставяне на информация

Настоящата Политика за управление на жалби от клиенти в БАКБ АД е достъпна в писмена форма на официалния сайт на Банката (www.bacb.bg) и във всички офиси на Банката (при поискване) на български и английски език.

Преходни и Заключителни разпоредби

§1. Настоящата Политика е одобрена по решение на Управителния съвет от 04.08.2016 г. и влиза в сила считано от 15.08.2016г. и е изменена с решение на УС от 10.05.2018г.

§2. От датата на влизане в сила на настоящата Политика се отменя изцяло действието на Политиката за управление на жалби от клиенти на БАКБ АД, приета с решение на Управителния съвет от 20.02.2013г.