



БЪЛГАРО  
АМЕРИКАНСКА  
КРЕДИТНА БАНКА

Политика за управление на жалби на БАКБ АД

**ПОЛИТИКА**  
**ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ**  
**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 10.05.2018 г., изм. с решение на УС на БАКБ от 28.11.2019 г., изменена с решение на УС на БАКБ от 20.05.2021 г.



**1. Общи положения** (Изм. с Решение на УС на БАКБ от 28.11.2019 г. и изм. с Решение на УС от 20.05.2021 г., в сила от.....)

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

Настоящата Политика за управление на жалби на БАКБ АД („Политиката“) е разработена въз основа на действащото законодателство, регламентиращо процедурите по повод постъпили жалби във връзка с предоставяне на банкови продукти и услуги, както и на инвестиционни услуги и/или дейности по (Закон за пазарите за финансови инструменти) ЗПФИ, както и за разрешаване на спорове с клиенти, посочени в Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС), Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние (ЗПФУР), Закона за потребителския кредит (ЗПК), Закон за кредитите за недвижими имоти на потребители (ЗКНИП), Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД), Закона за защита на потребителите (ЗЗП), Насоките относно разглеждането на жалби за сектора на ценните книжа /ESMA/ и за банковия сектор/ЕБО/ 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 физически и юридически лица и служители;
- защита интересите на жалбоподателите – 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 жалбоподателите, в това число и предприемане на корективни мерки и действия.

## 2. Дефиниция за жалба и жалбоподател (Изм. с Решение на УС от 20.05.2021г. )

2.1 Жалбоподател е физическо или юридическо лице, което е подало жалба лично или чрез пълномощник.

2.2 Жалба, по смисъла на тази Политика, е изразяване на неудовлетворение, оплакване или забележка относно качеството на предоставяните продукти, услуги и качество на обслужване при което е ангажирана Банката.

2.3.Оплаквания, постъпили в електронна форма, които изискват бърз отговор в оперативен порядък и отговарят на следните условия: оплакванията са маловажни и/или на тях следва да се отговори в срок, по-кратък от предвидените за отговор на жалба съгласно тези правила, не се категоризират като жалби. Отговорният служител от сектор „Правно-нормативно съответствие и методология. Управление на жалби./ПНСМ/ в отдел „Нормативно съответствие и контрол“/НСК/ ги пренасочва към структурното звено, което е компетентно да отговори на оплакването като указва, че съответното звено следва своевременно да отговори на подателя на оплакването. 2.4. Банката не разглежда жалби, съдържащи обидни квалификации.

## 3. Място и начин за подаване на жалби (Изм. с Решение на УС от 20.05.2021 г.)

Жалбите могат да се подават по следните начини:

3.1 На хартиен носител на място във всеки офис на БАКБ АД, както и на адреса на Централно управление: София,п.к.1000, ул. Славянска 2.

3.2 Писмени жалби в електронен формат, изпратени по електронна поща на адрес на Банката: **complaints@bacb.bg**

3.2.1. Писмени жалби, изпратени чрез електронна форма\*, налична на интернет страницата на БАКБ: <https://www.bacb.bg/bg/pravna-informacija/jalbi> до адрес: **complaints@bacb.bg**.

*\*БАКБ не отговаря на жалби, подадени по този ред, когато отговорът е свързан с предоставяне на информация за наличности и движение по сметки, представляващи банкова тайна по смисъла на Закона за кредитните институции. В тези случаи жалба може да се подаде от жалбоподателя в офис на БАКБ, както и да си изпрати*



като електронен документ, подписан с квалифициран електронен подпис на адрес: [Complaints@bacb.bg](mailto:Complaints@bacb.bg) или чрез електронния канал на Виртуална банка.“

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. (Изм. с Решение на УС на БАКБ от 28.11.2019 г.) Разглеждане на жалби и уведомяване на жалбоподателя

Всички жалби 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 и кредити по Закона за недвижими имоти на потребители, 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 (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. (Изм. с Решение на УС на БАКБ от 28.11.2019 г., изм.с решение на УС от 20.05.2021г. ) 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: София 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 4 тел. [+359 2 933 05 77](tel:+35929330577) факс +359 2 988 42 18; електронна поща: [adr.payment@kzp.bg](mailto:adr.payment@kzp.bg); интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg) и <http://abanksb.bg/pkps>;

6.2 Ако жалбата е свързана с договор за **потребителски кредит или кредит по Закона за кредитите за недвижими имоти на потребители**, жалбоподателят 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: София 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 4 телефон: + 359 2 933 06 03; електронна поща: [adr.credits@kzp.bg](mailto:adr.credits@kzp.bg); интернет страница: [www.kzp.bg](http://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: София 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 4 , телефон: + 359 2 933 05 90; електронна поща: [adr.finmarkets@kzp.bg](mailto:adr.finmarkets@kzp.bg); интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg)

Освен гореизброените комисии за съдействие и разрешаване на национални спорове между потребители и търговци за договори за предоставяне, рекламация 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](mailto:adr.sofia@kzp.bg); интернет страница: [www.kzp.bg](http://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](http://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 15.08.2016 г., изменена с решение на УС от 10.05.2018г., изменена с решение на УС на БАКБ от 28.11.2019 г. и решение на УС от 20.05.2021г.

§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 20.02.2013 г.