

ИНФОРМАЦИЯ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ НА КЛИЕНТИ НА ОБЩИНСКА БАНКА АД

I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

1. Дефиниция на понятието „жалба“ - жалба е всяко възражение, оплакване, изявление за неудовлетвореност, оспорване на операция и др. от клиент (физическо или юридическо лице) на Общинска банка АД, свързано с дейността на Банката.

II. ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ

2. Жалба могат да подават физически или юридически лица лично (засегнатото лице, негов законен представител) или чрез пълномощник.

3. Жалба може да бъде подадена по един от следните начини:

- чрез деловодствата във филиалите/офисите/централното управление на Банката;
- на електронни адреси: dpo@municipalbank.bg – в случаите на подаване на жалби, свързани с лични данни, и contacts@municipalbank.bg – във всички останали случаи.

4. Жалбите се подават по образец на Банката. Като приложение към жалбата се попълва и подава и съответен въпросник (също по образец) - само в случаите, когато жалбата се отнася до оспорване на операции, извършени с платежна карта или през интернет банкирането на Банката.

Образецът на жалбата, както и на съответния въпросник към нея, могат да бъдат намерени на сайта на Банката – www.municipalbank.bg, както и във всеки филиал/офис.

5. В образца на жалбата, както и в образца на съответния въпросник към нея (когато е приложим), следва да бъдат четливо и детайлно попълнени всички посочени реквизити. Описват се ясно и подробно всички обстоятелства по случая и жалбоподателят следва да формулира конкретно своето искане към Банката. Към жалбата се прилагат всички копия на документи (при подаване по електронен път документите се прилагат сканирани), с които жалбоподателят разполага и са относими към нейния предмет, в това число и пълномощното (когато жалбата се подава чрез пълномощник).

Важно! В случай, че жалбата има за предмет оспорване на платежни операции (в това число и такива, извършени с платежна карта), жалбоподателят трябва да посочи общата сума на оспорваните операции, както и да индивидуализира всяка отделна оспорвана операция, посочвайки нейната дата, час и сума. При повече от 2 (две) оспорени операции е желателно към жалбата да бъде приложено и извлечение по сметка, в което се отбелязват оспорените операции и жалбоподателят саморъчно изписва върху извлечението текст „оспорвам посочените операции“, дата и подпис.

6. Жалбите и приложенията към тях се подават на български език или се предоставят с превод на български език.

III. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ

7. Подадена по посочения по-горе ред жалба се разглежда, когато е изпълнено всяко едно от следните условия:

- Жалбата е подадена от легитимирано лице (лично от засегнатото лице, негов законен представител или пълномощник);
- Жалбата е написана четливо и са попълнени всички задължителни реквизити от образца на жалба, изготвен от Банката, в това число и има ясно формулирана претенция на жалбоподателя;
- Случаят не е вече разгледан от Банката или от друг орган и по него няма постановено решение или сключено извънсъдебно споразумение.
- Жалбата е подадена в нормативно установените срокове и не е погасено правото на жалбоподателя за подаването ѝ.

8. Основните сроковете за подаване на жалби, след което се погасява правото на жалбоподателя за подаването ѝ, са:

- за оспорване на платежна операция – 13 месеца от дата на задължаване на сметката;
- неправилно начислени и събрани такси, лихви и комисиони – 3 години от дата на тяхното събиране.

9. Анонимни жалби не се разглеждат.

10. Всяка жалба се разглежда от съответния компетентен орган на Банката, като същият се произнася с решение по формулираното в жалбата искане.

11. В зависимост от предмета на жалбата компетентният орган на Банката се произнася с решение по нея в следните срокове:

- При жалби, свързани с платежни услуги – **до 15 (петнадесет) работни дни**;
- При жалби по кредити – **до 30 (тридесет) календарни дни**;
- При жалби относно защита на лични данни – **до 30 (тридесет) календарни дни**;
- При жалби, при които не се налага извършване на проверка – **до 14 (четирнадесет) календарни дни**
- Във всички останали случаи извън гореизброените – в нормативно установените срокове.

Важно! Сроктът за произнасяне по жалба относно платежна услуга може да бъде удължен до 35 (тридесет и пет) работни дни, когато обективни причини налагат това. Във всички останали случаи срокът за произнасяне по жалба може да бъде удължен само и единствено при необходимост от допълнително проучване на случая или при изчакване на информация или становище от трето лице или компетентен орган. При удължаване на срока Банката уведомява писмено жалбоподателя като посочва и причините за удължаването.

12. Жалбата може да бъде оттеглена от жалбоподателя (засегнатото лице, негов законен представител, пълномощник) във всеки един момент до произнасянето на Банката с решение по случая. Оттеглянето следва да се извърши писмено, като в този случай производството по жалбата се прекратява.

13. Банката уведомява жалбоподателя за приетото от нея решение по случая като изпраща писмен отговор на жалбата по посочения от жалбоподателя предпочитан начин (на електронен адрес, на физически адрес или на място във филиала или офиса).

Важно! В случай, че жалбоподателят не е идентифициран при подаване на жалбата поради това, че същата е подадена по имейл, жалбоподателят получава задължително отговора на място – във филиал/офис на Банката, след като се легитимира с документ за самоличност.

IV. ОРГАНИ ЗА АЛТЕРНАТИВНО РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ

14. В случай, че жалбоподателят не е доволен от решението на Банката по случая, същият може да го отнесе за разглеждане по компетентност от следните органи за алтернативно решаване на спорове:

- Комисия за защита на потребителите (КЗП) – адрес: гр. София, ул. „Врабча“ № 1, ет. 3, 4 и 5, както и в регионалните подразделения на комисията, интернет страница на КЗП: www.kzp.bg
 - Помирителна комисия за платежни спорове към КЗП – адрес ул. „Врабча“ № 1, интернет страница: www.abanksb.bg/pkps
 - Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансовите услуги, включително и при предоставяне на финансови услуги от разстояние, свързани с предоставяне на потребителски и ипотечни кредити – адрес: ул. Врабча № 1.

Повече информация за комисиите за алтернативно решаване на спорове и реда и условията за подаване на жалби може да бъде намерена на сайта на КЗП.

V. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИ ДАННИ

15. Общинска банка АД е администратор на лични данни по смисъла на Общия регламент относно защита на личните данни (Регламент (ЕС) 2016/679) и в това си качество обработва лични данни получени при или във връзка с разглеждане на жалби на клиенти на Банката.

16. Информация във връзка с обработването и защитата на личните данни може да бъде намерена на сайта на Банката- www.municipalbank.bg, в Политиката за поверителност и защита на личните данни в Общинска банка АД.