



РЕД ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ ОТ КЛИЕНТИ НА „БЪЛГАРСКА БАНКА ЗА РАЗВИТИЕ“ ЕАД

Лица, имащи право да подават жалба

Всеки клиент на Българска банка за развитие – настоящ или потенциален (физическо или юридическо лице, последното чрез законния си представител или негов пълномощник) може да подаде писмена жалба.

Място на подаване на жалбите

Жалбите се подават до изпълнителните директори на банката:

- лично, в деловодството на банката на адрес: гр. София, ул. „Дякон Игнатий“ № 1, след идентификация, в свободна форма или чрез попълване на „Формуляр за жалби, препоръки и предложения от клиенти на ББР“, който е наличен на място;
- по електронна поща на адрес: complaints@bdbank.bg в свободна форма, подписана с квалифициран електронен подпис или с прикачен попълнен „Формуляр за жалби, препоръки и предложения от клиенти на ББР“, който може да бъде изтеглен от сайта на банката - [ТУК](#);
- попълване на формата за подаване на жалба, налична на сайта на банката – [ТУК](#).

Съдържание на жалбата

- трите имена на подателя, а ако подателят е дружество – наименованието и ЕИК/БУЛСТАТ;
- ЕГН/ЛНЧ, постоянен адрес, адрес за кореспонденция, телефон, електронна поща - незадължително;
- описание на фактите и обстоятелствата, довели до подаване на жалбата, препоръката и предложението(с приложени всички налични документи по случая);
- дата на подаване и подпис на жалбоподателя.

В случай че жалбата се подава чрез пълномощник – пълномощното се прилага към жалбата.

Всички документи, представени пред Българска банка за развитие, трябва да са на български език.

Българска банка за развитие не разглежда анонимни жалби.

Действия на Българска банка за развитие:

- Получената жалба се завежда в деловодството на банката и незабавно се предоставя за разглеждане от компетентните служители.
- При непълнота, липса на част от задължителното съдържание на жалбата или необходимост от получаване на допълнителна информация и документи банката ви уведомява на предоставения в жалбата адрес за кореспонденция или по електронна поща.
- В срок от 10 (десет) работни дни, считано от датата на входиране на жалбата, Българска банка за развитие ви връща писмен отговор.
- Жалби във връзка с предоставяне на платежни услуги се разглеждат и решават в срок от 15 работни дни от получаването им.
- В срок от 10 (десет) работни дни, считано от датата на входиране на жалбата във връзка с предоставяне на инвестиционни услуги, Българска банка за развитие ви връща писмен отговор.
- По изключение и по независещи от банката причини, горепосочените срокове може да бъдат удължени в законоустановените граници, като в този случай ще бъдете писмено уведомен за това, както и за причината и срока за забава на решението по жалбата ви. При жалби във връзка с предоставяне на платежни услуги, срокът за получаване на решение не може да надвишава 35 работни дни от получаването на жалбата.

Когато жалбата ви попада в обхвата на *Закона за платежните услуги и платежните системи*, вие имате право да отнесете случая за разглеждане от *Помирителната комисия за платежни спорове* (ПКПС), създадена към Комисията за защита на потребителите адрес: гр. София 1000, ул. "Врабча" № 1, телефон: 0700 111 22 02/9330 565; <https://kzp.bg/bg/kak-se-podava-zhalba-signal> или до компетентния български съд. Комисията разглежда спорове, след като те са отнесени към доставчиците на платежни услуги и последните не са се произнесли в 15-дневен срок от подаване на възражението, както и когато решението по възражението не удовлетворява ползвателите на платежни услуги. Езикът, на който потребителите подават жалбите си до ПКПС и на който се провежда помирителното производство, е българският, като разрешаването на спора е подчинено на процесуалния ред, регламентиран в *Правилника за дейността на Помирителната комисия за платежни спорове*. Помирителното производство е безплатно за страните и те не заплащат такса за разглеждане на спора от комисията. Процедурата завършва с изготвянето на помирително предложение от комисията, което след приемането му от страните има сила на споразумение между тях.

Когато жалбата ви е свързана с договор за потребителски или ипотечен кредит на физически лица, вие можете да отнесете случая за разглеждане от *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*, създадена към Комисията за защита на потребителите адрес: гр. София 1000, ул. "Врабча" № 1, телефон: 0700 111 22 02/9330 565; <https://kzp.bg/bg/kak-se-podava-zhalba-signal> или до компетентния български съд. Помирителното производство е безплатно за страните – не се заплаща такса за разглеждане на спора. Езикът, на който потребителите подават жалбите си и на който се провежда помирителното производство, е българският. Споровете се

разглеждат неприсъствено въз основа на представените документи, доказателства, експертизи и становища на страните.

Процедурата се провежда в писмена форма и приключва с писменото помирително предложение за решаване на спора между страните. След одобряване на предложението и от двете страни, същото има сила на споразумение между тях.

Когато жалбата ви е свързана с предоставени инвестиционни услуги, вие можете да отнесете случая за разглеждане от *Секторната 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 предоставянето на финансови услуги от разстояние, в тези сектори, създадена към Комисията за защита на потребителите* адрес: гр. София 1000, ул. "Врабча" № 1, телефон: 0700 111 22 02/9330 565; <https://kzp.bg/bg/kak-se-podava-zhalba-signal> или до компетентния български съд.