





Процедура за подаване на възражения, решаване на спорове и определяне на обезщетения във връзка с жалби на потребители, свързани с предоставяноето на потребителски кредит от „Кредит Тайм“ ЕООД

		Дата	Подпис
Изготвил:	Габриела Златанова – Кредитен инспектор	30/10/2015	
Утвърдил:	Финансов директор на „Кредит тайм“ ЕООД	30/10/2015	
Версия 2	Изготвил: Габриела Златанова	22/07/2016	
Утвърдил:	Александър Георгиев – Финансов директор	25/07/2016	

Общи положения:

1. С тази процедура се определят условията и редът за:
 - Подаването от страна на потребители на жалби/възражения, свързани с нарушаване на техните законни права и интереси при предоставянето на потребителски кредити;
 - Водене на регистър за жалбите/възраженията;
 - Разглеждането на подадените жалби/възражения;
 - Изплащането на обезщетения по повод уважени жалби/възражения.
2. Дружеството служебно извършва необходимите процесуални действия по движението и приключването на започналото производство по разглеждане на подадените жалби/възражения.
3. Дружеството осигурява на потребителите равна възможност да упражняват предоставените им права, съгласно тази процедура.
4. Потребителите не дължат никакви такси във връзка с подаването на жалби/възражения.
5. Дружеството разглежда постъпилите жалби/възражения в 30-дневен срок от тяхното постъпване.

Подаване на жалбата

1. По правилата на тази процедура се разглеждат само жалби/възражения свързани с предоставянето на потребителски кредити.
2. Всяка жалба/възражение от страна на потребител може да бъде предоставена на хартиен носител в Централното управление (ЦУ) на Дружеството намиращо се на адрес: гр. София 1750, р-н Младост, ж.к. "Младост - 1", ул. "Димитър Моллов" No 16. или на електронен адрес: callcenter@credittime.eu. Разяснения и насоки относно реда и условията за подаване на жалба/възражение потребителите могат да получат и на националния телефон на Дружеството – тел. 0700 19 979.
3. Подаването на възражение или жалба от потребителите във връзка с договора за потребителски кредит не е задължителна предпоставка за образуване на помирително производство по чл. 40 ал. 1 от Закона за потребителски кредит.

Съдържание на жалбата

1. Жалбата/възражението се изготвят на български език и трябва да съдържат:

- актуален телефон за връзка;
 - Изложение на обстоятелствата, точно и ясно формулирани, и на които се основава жалбата/възражението;
 - В какво се състои искането на портебителя;
 - Подпис на лицето, което подава жалбата/възражението и дата.
2. Към жалбата/възражението се представя и пълномощно с нотариална заверка на подписа, когато жалбата се подава от пълномощник.
 3. В случай, че потребителят открие нови обстоятелства от значение за разглеждане на жалбата/възражението, преди комисията по жалбите да се е произнесла, същият има право с изрична молба да иска да бъдат приети за съвместно разглеждане новите обстоятелства подадената жалбата/възражение.

Предварителна проверка на жалбата/възражението

1. Постъпилите в Дружеството и регистрираните във входящия регистър жалби/възражения се предават на оторизиран служител, който извършва предварителна проверка на допустимостта на жалбата/възражението в случаите, в които се подават на хартиен носител и посочения електронен адрес на дружеството.
2. Жалба/възражение, които не съдържат някои от изискванията за съдържание, не подлежат на разглеждане.
3. Жалби/ възражения, направени по телефон, не се приемат за разглеждане.
4. В случаите когато жалбата/ възражението са направени по имейл, в имейла трябва да се съдържа информацията от гл. „Съдържание на жалба”, т.1.

Регистър на жалбите

1. Регистър на жалбите е създаден в Централния офис на Дружеството.
2. Всяка подадена от потребител жалба по реда и условията на настоящата процедура, се вписва в регистъра, като и се дава входящ номер и дата.
3. Информация в регистрите на жалбите може да въвежда само от оторизиран служител.
4. Информация от регистрите на жалбите се съхранява минимум 3 години от съответното вписване.

Ред за разглеждане на жалбите

1. Жалбите/възраженията, чието разглеждане не е в правомощията на служителите на ЦУ се препращат по компетентност на съответното ведомство, като едновременно с това писмено се уведомява и жалбоподателят за предприетите действия.
2. В случаите, когато съдържанието на жалбата/възражението е свързано с често задавани и/или разрешавани в Дружеството въпроси, отговорите на които са известни и еднотипни, отговорите на жалбите/възраженията се изготвят от Мениджър Риск, като последният подписва отговора.
3. Дружеството е длъжно да се произнесе и да уведоми писмено потребителя за решението си по всяко постъпило възражение във връзка с потребителски кредит в срок 30 дни от получаването му.

Комисия по жалбите

1. В дружеството се създава комисия , която разглежда постъпилите жалби/възражения по реда на тази процедура.
2. Комисията се състои от трима члена, избрани с решение на управителя на Дружеството за срок от 3 години.
3. Членовете на комисията по жалбите избират председател на комисията.
4. Всеки от членовете на комисията има право на един глас при определяне на решението по повод подадената жалба или възражение.
5. При разглеждане на жалбата/възражението комисията може да вземе едно от следните решения:
 - да уважи жалбата/ възражението, като в случай на причинени вреди да определи обезщетение за потребителя;
 - да остави жалбата без уважение;
 - да прецени, че не е компетентна да се произнесе по жалбата, като в този случай, препрати жалбата на съответното компетентно ведомство.
6. Заседанията на комисията са редовни, ако присъстват минимум двама члена.
7. Комисията взема решения с обикновено мнозинство.
8. Веднага след изготвянето му, решението на комисията се изпраща на потребителя по посочения в жалбата/възражението адрес за кореспонденция.
9. Решението на комисията е окончателно и не подлежи на обжалване.

ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

1. В случай, че жалбата/възражението бъде уважена/о и бъдат установени вреди, причинени на потребителя на последния се изплаща едно от следните обезщетения:
 - при имуществени вреди с ясен измерител в пари – левовата им равностойност;
 - при имуществени вреди без ясен измерител в пари - левовата им равностойност след преговори и постигнато споразумение с потребителя, но не повече от 500 лв;
 - при неимуществени вреди – по справедливост.
2. Определеното обезщетение се изплаща на потребителя в срок от 7 работни дни от решението на комисията, с което се уважава жалбата/възражението, по посочена от потребителя банкова сметка.

ДЕФИНИЦИИ

1. „Потребител“ е всяко физическо лице, което е или желае да влезе в правоотношение с „Кредит Тайм“ ЕООД във връзка с получаване на кредит.
2. „Кредит“ е всяко вземане, което „Кредит Тайм“ ЕООД има към потребител, което е резултат от предоставяне на паричен заем.
3. „Дружеството“ – „Кредит Тайм“ ЕООД.
4. „Жалба/възражение“ – всяка постъпила по реда и условията на настоящата процедура жалба/възражение от потребител, отнасяща се до нарушение на неговите законни права и интереси при предоставяне и/или сключен договор за потребителски кредит.

