

Политика за разглеждане на жалби

Правила на „БенчМарк Кредит“ АД за организация разглеждането на жалби на потребители по повод дейността по кредитно посредничество.

1. Общи положения

1.1 Настоящите Правила на „БенчМарк Кредит“ АД за организация разглеждането на жалби на потребители по повод дейността по кредитно посредничество (за краткост Правилата) се приемат от Съвета на директорите на „БенчМарк Кредит“ АД (Дружеството), с оглед установеното изискване на чл.63 от Закона за кредитите за недвижими имоти на потребители (ЗКНИП).

1.2. Целта на тези Правила е да се установят, прилагат и поддържат ефективни и прозрачни процедури за регистриране, управление и своевременно разглеждане на жалбите, получени от клиенти или потенциални клиенти на Дружеството.

1.3. Основните принципи на настоящите Правила са жалбите на клиенти на Дружеството да бъдат разрешавани ясно, справедливо и безпристрастно. При разрешаването на спорове се цели бързина, обективност и независимост при вземане на решенията и изготвяне на отговора, предотвратяване на съдебни спорове, запазване доброто име на Дружеството, анализиране и отстраняване на причините, довели до неудовлетвореност на клиента.

1.4. По смисъла на Правилата „жалба“ е всяко писмено възражение / изявление на неудовлетворение, отправено до Дружеството от клиент във връзка с предоставянето на услуги по кредитно посредничество.

2. Обработка на жалбите

2.1. Дружеството създава и поддържа организация за регистрация и обработка на подадени жалби, която осигурява бързо, справедливо и безпристрастно разглеждане на всеки случай и гарантира идентифицирането и избягването на конфликт на интереси. Подаването на жалба, нейното разглеждане, предприетите мерки за нейното разрешаване и впоследствие отговор до клиента се извършва по реда, предвиден в настоящите Правила.

2.2. Жалба може да бъде подадена от всеки клиент или потенциален клиент на Дружеството във връзка със спорове, възникнали по повод предоставянето на услуги по кредитно посредничество от Дружеството. За подаването и разглеждането на жалба не се дължи каквато и да било такса.

2.3. За осигуряването на безпристрастно и компетентно разглеждане на жалбите, както и с цел избягването на потенциален или реален конфликт на интереси, жалбите се разглеждат от представляващия Дружеството, при съдействие на определен от него служител, като в случай че съответната жалба е отправена срещу конкретен служител, то последният не участва в процеса на решаването на спора.

3. Подаване на жалби. Съдържание

3.1. Жалби се подават писмено по един от следните начини:

3.1.1. на място, в офиса на Дружеството;

3.1.2. по пощата, на адреса на управление на Дружеството: София, ул. „Вискяр планина“ № 32;

на адреса на електронна поща на Дружеството: office@bmcredit.bg

3.2. Жалбата се изготвя в свободна форма от лицето, като задължително трябва да съдържа:

- 3.2.1. идентификация на жалбоподателя- три имена, ЕГН/ЛНЧ съответно ЕИК;
- 3.2.2. адрес за кореспонденция / e-mail и телефон за връзка]
- 3.2.3. начина за получаване на отговора – на посочения адрес (на хартиен носител) или на e-mail;
- 3.2.4. описание на оплакването и съответно искането на жалбоподателя;
- 3.2.5. приложими към случая документи;
- 3.2.6. подпис на лицето или негов законен представител/ пълномощник, в случай, че жалбата е предоставена на хартиен носител.

3.3. Жалбата трябва да се представи на български език, като може да има и превод на чужд език. Посочените в т.3.2 реквизити на жалбата са препоръчителни, като тяхното неспазване не води до недопустимост за разглеждането ѝ, освен в случаите когато жалбата не съдържа идентификация на нейния автор и данни за обратна връзка с него.

4. Процедура по приемане и регистриране на жалби

4.1. Жалбите, подадени на място, в офис на Дружеството се приемат от съответния служител, като на жалбоподателя се предоставя входящ номер от Регистър „жалби“. След приемане на жалбата тя се предава на представляващия Дружеството или на упълномощено от него лице.

4.2. При подаване на жалба в централния офис на Дружеството (на адреса на управление) при изрично желание на жалбоподателя, последният може да проведе разговор със служител на Дружеството, за да обсъди казуса, който е основание за жалбата.

4.3. В случаите, когато жалбите са подадени на хартиен носител по пощата, след получаването им, тя се завежда в регистъра с входяща кореспонденция на Дружеството и получава входящ номер от датата на получаване на писмото. След завеждане на жалбата в Регистъра „жалби“ служителят я предава на представляващия Дружеството или на упълномощено от него лице.

4.4. По реда на т.4.3 се процедира и при получаване на жалбата на електронен адрес (e-mail), като служителят получил жалба на своя електронен адрес е длъжен в деня на получаването на жалбата да я предостави за вписване (регистрация) във входящия регистър на Дружеството и се предава на представляващия Дружеството или на упълномощено от него лице.

4.5. Жалбите се въвеждат по реда на постъпването им в Регистър „жалби“, който се води по образец, одобрен от представляващия Дружеството.

4.6. В случай че по повод вече подадена жалба има последваща комуникация с жалбоподателя, то последвалите документи (писма или други документи) не се завеждат под нов номер в Регистъра, тъй като те са свързани с първоначалната жалба, а се вписват като последвала комуникация с подчинен номер на уникалния номер на първоначалната жалба.

4.7. Регистър „жалби“ се води от лице, упълномощено от представляващия Дружеството на хартиен и/или електронен носител. Всяко ново обстоятелство в Регистър се вписва по начин, който да не засяга предходните вписвания, а заличаването и поправката на обстоятелство се извършват по начин, който не води до унищожаване или повреждане на информацията.

4.8. В Регистър „жалби“ се вписват:

- 4.8.1. дата на получаване и уникален номер (идентификатор) на приетата жалба;
- 4.8.2. идентификация на жалбоподателя – три имена / наименование и ЕГН / ЕИК;
- 4.8.3. последващо получени и заведени документи – дата и подчинен номер спрямо идентификатора на жалбата;
- 4.8.4. дата на разглеждане на жалбата;
- 4.8.5. дата на изпращане на отговор до жалбоподателя;
- 4.8.6. мерки, предприети във връзка с жалбите;
- 4.8.7. име и подпис на служителя на Дружеството, извършил отбелязванията в Регистъра.

5. Процедура по разглеждане на жалбите

- 5.1. Представяващият Дружеството се запознава с подадената жалба, след което сам извършва необходимите проучвания и проверки или възлага същите на конкретен служител.
- 5.2. Представяващият Дружеството или служителят, на когото е възложено проучването на обстоятелствата по жалбата, провежда добросъвестно и пълно проучване на описаното в жалбата, както и на действията на Дружеството, касаещи конкретния случай, с цел събиране на всички доказателства и относима информация. Всички служители на Дружеството са длъжни да оказват пълно съдействие при провеждането на вътрешното проучване по повод жалбата.
- 5.3. Дружеството може да изиска от жалбоподателя и предоставянето на допълнителни документи и/или информация във връзка с жалбата, като определя и срок. Не се допуска изискване на документи и/или информация, с които жалбоподателят не може да се снабди поради съществуващи нормативни пречки или поради липсата на правна възможност за осигуряването им, както и на такива, за които може да бъде направена разумна преценка, че нямат съществено значение за установяване на основанието жалбата, и целят необосновано забавяне и удължаване на процедурата по разглеждането на жалбата.
- 5.4. Представяващият Дружеството или служителят, на когото е възложено проучването на обстоятелствата по жалбата, може по своя преценка да проведе среща или телефонен разговор с жалбоподателя за изясняване на случая.
- 5.5. При разглеждане на жалбата и подготовката на съответния отговор и позиция на Дружеството по казуса, представяващият (съответният служител) се ръководи от действащите нормативни актове, договорните отношения между Дружеството и жалбоподателя и вътрешните актове на Дружеството.
- 5.6. В случай че жалбата е частично или напълно основателна, Дружеството полага усилия да удовлетвори претенциите на жалбоподателя и да се предотвратят възможните съдебни или арбитражни спорове.
- 5.7. В случай че жалбата е неоснователна, в отговора си до жалбоподателя Дружеството мотивирано отхвърля претенциите на жалбоподателя и посочва основанията за решението си.
- 5.8. Дружеството изготвя и предоставя отговор по постъпила жалба във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 30 (тридесет), считано от датата на постъпване на жалбата. Независимо от възможното изискване на допълнителни сведения и документи от жалбоподателя по т.5.3, максималният срок от постъпването на жалбата до изпращане на отговора, не може да надхвърля срока по предходното изречение.
- 5.9. Ако жалбоподателят е получил мотивиран отговор на жалбата си, но подаде ново оплакване / коментар по повод отговора на жалбата и комуникацията продължи, Дружеството разглежда и отговаря на последващите оплаквания по реда, по който се разглежда новопостъпила жалба, т.е. срокът за отговор на последващо оплакване започва от датата на получаване на конкретното оплакване.
- 5.10. Отговорът на жалбата се изпраща по желания от жалбоподателя начин или на посочения от него адрес (на хартиен носител), или на адреса на електронна поща. Ако жалбоподателят не е посочил изрично начина на получаване на отговора, Дружеството определя начина на изпращане по своя преценка – на адрес (на хартиен носител), или на адрес на електронна поща. Ако жалбоподателят не е клиент на Дружеството, отговорът се изпраща на електронния адрес или адреса, от който е получена жалбата.
- 5.11. Ако жалбоподателят не остане напълно удовлетворен, и/или когато решението не удовлетворява потребителя, спорът може да бъде отнесен за разглеждане от органа за алтернативно решаване на потребителски спорове – секторна помирителна комисия, разглеждаща спорове в областта на финансовите услуги, създадена по реда на Закона за защита на потребителите.

5.12. Подаването на жалба не е задължителна предпоставка за образуване на помирително производство съгласно посоченото в предходната точка, както и не погасява правото на лицето да сезира компетентния български съд за решаване на спора.

6. Анализ и последващи мерки

6.1. Съветът на директорите на Дружеството, включително при участието на определени служители, анализира данните от жалбите, основанията за тях и тяхното разглеждане, за да гарантира установяването и отстраняването на евентуални рискове или проблеми. Анализите се осъществяват с цел установяване на повтарящи се или системни проблеми, преодоляването им и потенциалните правни и регулаторни рискове.

6.2. Представляващият Дружеството, по възлагане на Съвета на директорите, предприема съответни мерки за отстраняване от процесите при осъществяване на дейността на Дружеството на основателни причини / слабости, които са предпоставка за подаване на жалби, с оглед обезпечаване законосъобразното функциониране и реализиране на дейността на Дружеството, при отчитане на законните права и интереси на неговите клиенти.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§.1. Промени и допълнения в настоящите Правила могат да бъдат извършвани с решение на Съвета на директорите на Дружеството.

§.2. Тези Правила са приети с протокол за решение на Съвета на директорите на Дружеството на 01.03.2022 година, като влизат в сила от датата на приемането им.