

## ПОЛИТИКА ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ЖАЛБИ НА ТОКУДА БАНК ЕАД

### 1. Цел на политиката

Настоящата Политика за управление на жалби на „Токуда Банк“ ЕАД („Политиката“) е разработена въз основа на действащото законодателство, регламентиращо процедурите по повод постъпили жалби на клиенти във връзка с предоставяне на банкови продукти и услуги, както и за разрешаване на спорове с клиенти, посочени в Закона за платежните услуги и платежните системи, Закона за предоставяне на финансови услуги от разстояние, Закона за потребителския кредит, Закона за защита на потребителите и други разпоредби на приложимото законодателство.

Тази политика цели да уреди ясно и подробно възможността клиентите на „Токуда Банк“ ЕАД да подават жалби срещу действия или бездействия на нейни служители във връзка с предоставянето на банкови продукти и услуги.

При изготвяне и предоставяне на отговори на жалби отговорните служители:

- се стремят да съберат и проучат всички относими доказателства и информация по отношение на жалбата;
- общуват на ясен, обикновен език, който е лесно разбираем за жалбоподателя;
- предоставят отговор без неоснователно забавяне.

Въз основа на тази Политика в Банката е разработена Процедура по управление на жалби в „Токуда Банк“ ЕАД, уреждаща реда за подаване и разглеждане на жалбите, за изготвяне и предоставяне на отговори на клиентите на Банката, в това число и предприемане на корективни мерки и действия.

### 2. Дефиниция за жалба и жалбоподател

**2.1.** Жалбоподател е физическо или юридическо лице, за което се счита, че има право негова жалба да бъде разгледана от Банката. Право да подаде жалба има всеки клиент физическо или юридическо лице чрез законния си представител или пълномощник.

**2.2.** Жалба, по смисъла на тази Политика, е изразяване на неудовлетворение, оплакване или забележка на клиент относно качеството на предоставяните от Банката продукти и услуги, както и относно качество на обслужване от страна на служителите на Банката.

### 3. Място и начин за подаване на жалби

Жалбите могат да се подават на български или английски език по следните начини:

**3.1.** На място във всеки офис на „Токуда Банк“ ЕАД като се изпращат за регистрация в деловодната система на Банката в Централно управление;

**3.2.** На място в Централно управление: гр. София 1000, Столична община, район "Средец", ул. "Славянска" № 2;

**3.3.** През сайта на Банката: [www.tokudabank.bg](http://www.tokudabank.bg);

**3.4.** По пощата на адрес: „Токуда Банк“ ЕАД, гр. София 1000, Столична община, район "Средец", ул. "Славянска" № 2.

След получаването на жалбата в „Токуда Банк“ ЕАД 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 приложените документи към жалбата (при наличие на такива);
- 4.5.** Подпис на жалбоподателя (ако жалбата е представена на хартиен носител);
- 4.6.** В случай, че жалбоподателят не е клиент на Банката, той следва да приложи към жалбата подписано Уведомление на основание чл. 13 от Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 г. относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Уведомление). В случай, че не бъде приложено, Банката кани жалбоподателя да подпише Уведомление.

#### **5. Разглеждане на жалби**

- 5.1.** Всички жалби на клиенти се обработват и разглеждат в Централно управление на Банката. Те се завеждат в общ регистър с цел осигуряване на ефективен мониторинг на клиентските жалби и контрол за придържането към съответните процедури.
- 5.2.** Банката разглежда и изготвя отговор на всички подадени жалби с еднозначно идентифициран жалбоподател на езика, на който е получена жалбата (български или английски език). Останалите получени жалби вътрешно се анализират с оглед подобряване на качеството на работа. Банката не отговоря на анонимни жалби.

#### **6. Срокове за уведомяване на жалбоподателя**

- 6.1.** Банката изпраща отговор по жалби в рамките на нормативно установените срокове.
- 6.2.** Отговор на жалба, свързана с платежни услуги, се изготвя в срок до 15 дни от датата на получаването ѝ. По изключение, когато Банката не може да се произнесе в този срок по независещи от нея причини (изчакване на допълнителна информация от жалбоподателя или информация от трети страни и др.), срокът за отговор може да бъде удължен до 35 (тридесет и пет) работни дни от получаване на жалбата, като Банката уведомява изрично жалбоподателя за предприетите действия по установяване на претенцията и изпраща на жалбоподателя отговор, в който ясно се посочват причините за забавата, както и срока, в който жалбоподателят ще получи отговор по жалбата.
- 6.3.** За жалба, свързана с потребителски кредит или кредит за недвижим имот на потребител, срокът за отговор е до 30 дни от датата на получаването ѝ.
- 6.4.** За всички останали случаи, извън точка 6.2 и 6.3 по-горе, срокът за отговор на жалба е 15 работни дни от датата на получаването ѝ.

**7. (изм. по решение на УС от 02.08.2021 г.) Разрешаване на неуредени спорове:**

- 7.1.** 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: гр. София, п.к. 1000, ул. „Врабча“ №1, ет.3, 4 и 5; интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg).
- 7.2.** Ако жалбата е свързана с договор за кредит, 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: гр. София, п.к. 1000, ул. „Врабча“ №1, ет.3, 4 и 5, интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg).
- 7.3.** Освен гореизброените комисии за съдействие и разрешаване на национални спорове между потребители и търговци по договори за предоставяне, рекламация на услуги, неравноправни клаузи в договорите, нелоялни търговски практики, клиентът има възможност да се обръща към Обща помирителна комисия към Комисията за защита на потребителите със седалище гр. София, на адрес: гр. София, п.к. 1000, ул. „Врабча“ №1, ет.3, 4 и 5, интернет страница: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg).

**8. Предоставяне на информация**

Настоящата Политика за управление на жалби в „Токуда Банк“ ЕАД е достъпна в писмена форма на официалния сайт на Банката ([www.tokudabank.bg](http://www.tokudabank.bg)) и във всички офиси на Банката (при поискване).

**Преходни и Заключителни разпоредби**

- §1.** Настоящата Политика е одобрена с решение на Управителния съвет на Токуда Банк ЕАД от 04.10.2018 г. и влиза в сила, считано от 08.10.2018 г.
- §2.** Настоящата Политика е изменена с решение на Управителния съвет на Токуда Банк ЕАД от 02.08.2021 г., като измененията влизат в сила от датата на приемането им.