



ПРОЦЕДУРА

ЗА ПОДАВАНЕ НА ОБРАТНА ВРЪЗКА, ВЪЗРАЖЕНИЯ, РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ И ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ОБЕЗЩЕТЕНИЯ ПО ПОВОД ЖАЛБИ НА ПОТРЕБИТЕЛИ, СВЪРЗАНИ С ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛСКИ КРЕДИТИ

КЕШ КРЕДИТ МОБАЙЛ ЕАД, ЕИК 202376220

A. Въведение

Тези Процедури за подаване на обратна връзка, възражения, решаване на спорове и определяне на обезщетения във връзка с жалби на потребители, свързани с предоставянето на потребителски кредити (наричани по-долу и „Процедурите“), които „КЕШ КРЕДИТ МОБАЙЛ“ ЕАД /“КЕШ КРЕДИТ“, „ДРУЖЕСТВОТО“/, вписано в търговския регистър при Агенцията по вписванията с ЕИК 202376220, със седалище и адрес на управление – гр. София, п.к. 1309, р-н Илинден, ж.к. Света Троица, ул. "Зографски манастир" № 15, вх. Г, трябва да спазва, когато получава, обработва, предоставя или съхранява клиентски запитвания, оплаквания и/или жалби за целите на своята дейност. Процедурите са в съответствие с изискванията на Закона за потребителския кредит.

Тези Процедури се прилагат спрямо всички клиенти на Дружеството.

Всички служители следва да спазват този документ, когато обработват жалби от името на Дружеството.

Тези Процедури указват какви са нашите очаквания към персонала да осигури спазване на законодателството от страна на Дружеството. Всяко нарушение на тези Процедури може да доведе до дисциплинарни санкции спрямо служителя.

Използваните в този документ думи „ние“, „нашия“ и други подобни се отнасят за Дружеството, освен ако друго не следва от контекста.

Вътрешните правила са съобразени със Законодателството за личните данни, но в случай на несъответствие, изискванията на Законодателството за личните данни имат приоритет.

B. Цел

Процедурата има за цел да регламентира процеса на подаване на запитвания, обратна връзка, възражения, решаване на спорове и определяне на обезщетения във връзка с подадени жалби на потребителите, свързани с предоставянето на потребителски кредит от „Кеш Кредит Мобайл“ ЕАД (Дружеството), като се гарантира прозрачност, справедливост и ефективност на процедурата. Настоящата процедура е създадена в съответствие с чл. 39, ал. 1 от Закона за потребителския кредит (ЗПК).

C. Обхват

Тази процедура се прилага за всички жалби, подадени към Дружеството, независимо от тяхното естество (жалби, възражения, оплаквания, свързани с предоставянето на договори за потребителски кредит и др.), с цел навременното им разглеждане и предприемане на необходимите действия.

D. Основни принципи и задължения на дружеството при разглеждане на жалби

1. (1) Подаването на жалби/възражения от страна на потребителите е напълно безплатно и не изисква заплащане на каквито и да било такси. Дружеството гарантира равноправен достъп на потребителите до процеса на подаване и разглеждане на жалби в съответствие с настоящата процедура.

(2) Дружеството се ангажира да разгледа всяка постъпила жалба в рамките на 30 – дневен срок от дата на получаването им.

2. Подаване на жалби/възражения

(1) Начини на подаване

По правилата на тази процедура се разглеждат жалби/възражения, свързани с предоставянето на потребителски кредити, служители на компанията, партньори и техни служители. Жалби/Възражения, могат да бъдат подадени писмено по един от следните начини:

- **До електронния адрес на Дружеството:** Изпращане на жалбата на официалния имейл - question@cashcredit.bg.
- **На хартиен носител на адреса на Дружеството** - гр. София, ул. „Зографски манастир“ № 15, вх. Г, ет. 6, чрез пощенски или куриерски служби.

(2) Подаването на възражение от потребител във връзка с договор за потребителски кредит не е задължителна предпоставка за образуване на помирително производство по чл. 40, ал. 1 от ЗПК.

(3) Съдържание на жалбата

Жалбата е необходимо да бъде подадена (в електронен или хартиен формат) и да съдържа следната информация:

- Адресат на жалбата/възражението;
- Имена по документ за самоличност и ЕГН на подателя;
- Номер на договор за кредит, ако има сключен такъв;
- Адрес за кореспонденция на адресанта, електронен адрес и телефон за връзка;
- Описание на обстоятелствата, на които се основава жалбата;
- Дата на възникване на проблема;
- Искания или очаквания за решение;
- Подпис на подателя и дата

(4) Към жалбата/възражението се представя и пълномощно с нотариална заверка на подписа, когато се подава от пълномощник, както и адрес за кореспонденция на пълномощника и негов актуален телефон.

(5) Допълнителни обстоятелства и информация

Ако потребителят установи нови факти или обстоятелства, които са от значение за разглеждането на възражението, преди Дружеството да е взело решение, той има право

да подаде изрично искане тези нови данни да бъдат включени и разгледани заедно с вече подаденото възражение.

3. Регистриране и потвърждение на жалби/възражения

(1) Потвърждение на получаване

Всички постъпили жалби/възражения от клиенти на Дружеството, се предоставят на съответния упълномощен служител, който извършва първоначална проверка, за да определи дали възражението е допустимо и отговаря на изискванията по т.2, ал. 3. Възражения, които не съдържат необходимата информация или не отговарят на задължителните изисквания, не се допускат за разглеждане по настоящата процедура. Документи като молби, искания, уведомления и други, които не представляват възражения, не подлежат на обработка и разглеждане съгласно тази процедура.

(2) Регистър на жалбите/възраженията

Всички жалби, подадени по реда и условията на настоящата процедура, се регистрират в централен регистър, който включва:

- Име на подателя.
- Дата на подаване.
- Дата на входиране
- Описание на жалбата.
- Дата на разрешаване или предприети действия.

Всяка получено възражение от потребител се вписва в регистъра, като ѝ се дава входящ номер.

Информация от регистрите на жалбите се съхранява минимум 5 години от дата на вписването.

4. Разглеждане на жалбите/възраженията

При постъпване на жалба Клиентът получава в рамките на 7 /седем/ дни потвърждение от Дружеството на посочения адрес или е-мейл за получаване жалбата и предприетите действия.

С потвърждението може да бъде поискана при необходимост допълнителна информация за разглеждане на жалбата.

(1) Комисия по жалбите

В дружеството се създава комисия, която разглежда постъпилите жалби/възражения по реда на тази процедура.

Комисията се състои от трима членове, избрани с решение на управителния съвет на Дружеството за срок от 3 години.

Всеки от членовете на комисията има право на един глас при определяне на решението по повод подадената жалба или възражение.

Комисията взема решение с обикновено мнозинство.

(2) 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.

(3) Решение и уведомяване на жалбоподателя

Дружеството е длъжно да се произнесе и да уведоми писмено потребителя, на посочения от него адрес за кореспонденция, за решението си по всяко постъпило възражение във връзка с потребителски кредит в срок 30 дни от получаването му. Дружеството дава пълен и изчерпателен отговор, който обхваща всички засегнати проблеми в жалбата или възражението. В случай че е поискана допълнителна информация, срокът започва да тече от датата на получаване на поисканата допълнителна информация.

(4) Право на обжалване

Решението на комисията е окончателно и не подлежи на обжалване пред „ Кеш Кредит Мобайл“ ЕАД от потребителя.

В случай, че жалбоподателят не е доволен от решението, същият има право да защити правата си по съдебен ред, както и да се обърне към Комисията за защита на потребителите или към органите за алтернативно решаване на потребителски спорове, включително помирителните комисии, предвидени в чл. 181а – 181ц и чл. 182 - 185 от Закона за защита на потребителите, в случай на нарушение на неговите права и законни интереси. Адрес на КЗП: гр. София, ул. „Врабча“ № 1, ет. 3, 4 и 5, телефон 0700 111 22, e-mail: info@kzp.bg, уебсайт: <http://www.kzp.bg>.

Потребителят има също възможност да използва Европейската платформа за онлайн решаване на спорове (ОРС) / <http://ec.europa.eu/odr> / – единен портал за достъп, който предоставя възможност на потребители и търговци в ЕС да разрешават спорове, свързани с предоставяне на услуги от разстояние.

(5) След разглеждане на постъпила жалба на Клиент Комисията уведомява съответните засегнати звена в Дружеството като отправя препоръка в случай на констатирано нарушение за отстраняването му и иска становище от него/тях.

5. Обезщетения

(1) В случай че възражението бъде уважено и бъдат установени вреди, причинени на потребителя, на последния се изплаща едно от следните обезщетения: 1. При имуществени вреди с ясен измерител в пари – равностойността им във валутата на имуществото; 2. При имуществени вреди без ясен измерител в пари – паричното изражение във валутата на имуществената вреда след преговори с потребителя, но не повече от 5 000 /пет хиляди/ лева;

(2) Определеното обезщетение се изплаща на потребителя на посочена от него банкова сметка в срок до 30 дни работни дни от решението на комисията, с което се уважава възражението.

6. Архивиране

Копие от преписката и отговора се съхраняват за срок от минимум **5 години**.

7. Конфиденциалност и мониторинг

(1) Конфиденциалност

Всички жалби се обработват при стриктно спазване на конфиденциалността. Личните данни на подателя се използват само за целите на разглеждане на жалбата.

(2) Мониторинг на изпълнението

След изпълнение на решението, отговорното лице извършва мониторинг, за да се увери, че проблемът е напълно разрешен и няма повторения.

Е. Допълнителни разпоредби

1. Дружеството обработва всякакъв вид писмена кореспонденция, получена от клиенти, независимо от нейното съдържание. Освен жалби и възражения, това включва и различни въпроси, запитвания и искания, свързани с предоставяните услуги. Това са:

- **Запитвания, свързани с кредити** – въпроси относно условията за кандидатстване, одобрение, усвояване и погасяване на кредитите;
- **Искания за допълнителна информация** – разяснения относно погасителни планове или други условия;
- **Финансови справки** – заявки за информация относно текущи задължения, извършени плащания, предсрочно погасяване и други финансови въпроси;
- **Кореспонденция с различни отдели** – писма, насочени към финансовия, кредитния или друг компетентен отдел, свързани с актуализация на клиентски данни, промяна на условия по договори и други въпроси;
- **Искания за предоговаряне на условия** – молби за реструктуриране на задължения, удължаване на гратисен период или други промени, свързани с кредитните договори;
- **Предложения и препоръки** – обратна връзка от клиенти относно предоставяните услуги, включително предложения за подобрене и оптимизация на обслужването;
- **Други форми на комуникация** – всякакви въпроси и писма, които не попадат в горепосочените категории, но са свързани с дейността на Дружеството.

2. Всички получени запитвания, писма и други форми на кореспонденция от клиенти, с изключения на възражения и жалби, се обработват по описания ред и при спазване на следните стъпки:

(1) Начини на подаване

- **До електронния адрес на Дружеството:** Изпращане до официалния имейл - question@cashcredit.bg.
- **На хартиен носител на адреса на Дружеството** - гр. София, ул. „Зографски манастир“ № 15, вх. Г, ет. 6, чрез пощенски или куриерски служби.
- **Като депозирате лично писмено оплакването си** - във всеки един офис на посредника на Дружеството („Кеш Кредит“ ЕАД).
- **Свържете се с нашия номер за обслужване на клиенти:** 0700 200 88

- (2) **Регистрация** – Всяко получено писмо, запитване или искане се регистрира от Дружеството.
- (3) **Препращане към отговорното звено** – В зависимост от съдържанието на кореспонденцията, тя се насочва към компетентното звено за разглеждане.
- (4) **Срок за отговор** – до 30 календарни дни, считано от датата на постъпване на запитването.
- (5) Отговорите се изпращат по същия начин, по който е постъпило запитването (имейл, писмо, телефонно обаждане и др.).

F. Преглед и актуализация на процедурата

§1. Настоящият документ следва да бъде преразгледан и преди посочения в началото на документа срок или след законодателни промени, промени в съдебната практика или указания от регулаторни органи.

§2. Настоящата процедура е приета с решение на Управителния съвет от 28.02.2025г. Тази процедура подлежи на редовен преглед и актуализация веднъж годишно или при необходимост, за да се гарантира нейната ефективност и съответствие с промените в законодателството или организационните политики.