

Процедура

за подаване на оплаквания и решаване на спорове с банкови карти на клиенти в Алианц Банк България АД

1. Определение

1.1. „Клиентско оплакване“ по смисъла на настоящата процедура е всяко изразено от клиент недовлетворение, адресирано до Банката чрез един от установените канали за комуникация, във връзка с предоставен от Алианц Банк България АД платежен инструмент – банкова платежна карта, независимо дали е определено от подателя като оплакване, жалба, оспорване, възражение или други подобни.

2. Цел и обхват

2.1. Настоящата процедура урежда реда за подаване, регистриране, разглеждане и разрешаване на спорове между Алианц Банк България АД (Банката) и клиенти – картодържатели по повод оплаквания, свързани с операции с банкови карти, в съответствие с приложимите нормативни изисквания, уредени 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 относими разпоредби на българското законодателство.

3. Основни принципи

3.1. Банката прилага следните принципи при управлението и разглеждането на оплакванията:

- Прозрачност и достъпност: Настоящата процедура се публикува на уебсайта на Банката и е достъпна за всички физически и юридически лица и служители на Банката;
- Обективност и защита интересите на жалбоподателите: при разглеждане на получените оплаквания и в комуникацията с подателите им, Банката се стреми да постигне бързина, обективност и независимост при вземане на решенията, справедливо и равнопоставено третиране на клиентите;
- Непрекъснато подобряване на качеството: Банката извършва текущ и систематичен анализ на информацията, получена при разглеждането на оплакванията, с цел идентифициране и отстраняване на повтарящи се и системни проблеми, както и за своевременно установяване и управление на потенциални правни и оперативни рискове;

- Проследимост и своевременност: Банката създава ефективен процес за извършване на вътрешни проверки, вземане на решения и комуникация с подателите на оплаквания.

4. Място и начин за подаване на оплакване, свързано с операции с банкови карти (Искане за оспорване на трансакции с банкова карта)

4.1. Оплаквания, свързани с операции с банкови карти, могат да бъдат подавани, както следва:

- На хартиен носител: във всеки удобен офис на Банката, както и на адреса на Централно управление: гр. София, п.к. 1000, ул. Сребърна 16 - лично или чрез упълномощен представител след идентифициране. Предоставената информация следва да се депозира в писмен вид, чрез попълнено „Искане за оспорване на трансакции с банкова карта“ по образец на Банката, който може да се изтегли и попълни предварително или да се получи на място в банков офис;
- В електронен формат, онлайн: чрез попълване на Електронна форма за обратна връзка.

4.2. **Важно!** Предвид необходимостта от посочване на лични данни и друга чувствителна информация, свързана с ползваните банкови продукти и извършвани операции, при подаване на оплакване чрез формата за обратна връзка е необходимо подаденият документ да бъде подписан с квалифициран електронен подпис (КЕП). Това изискване гарантира сигурността на подадената информация и я предпазва от неоторизиран достъп.

5. Съдържание на Искане за оспорване на трансакции с банкова карта

5.1. С оглед максимално бързото разглеждане на претенцията е необходимо попълненият формуляр да съдържа коректно и пълно описана следната минимална информация:

- Идентификация на картодържателя (имена, ЕГН/ЛНЧ/ЕИК, данни за контакт – адрес за кореспонденция, телефонен номер, e-mail address);
- Платежният инструмент, с който са извършени оспорените операции (първите шест и последни четири цифри от същия);
- Оспорените трансакции (дата/час, име на търговец и сума на плащане).

5.2. Всяко оплакване задължително следва да бъде подписано от подателя или от негов пълномощник. Постъпило оспорване не се разглежда, в случай че формулярът за оспорване не е подписан собственоръчно – при подаване на хартиен носител или с КЕП – при подаване в електронна форма. В случаите, в които оплакването се подава чрез пълномощник, в него трябва да се съдържат и данни за идентификация на пълномощника, както и да бъде приложено заверено копие от пълномощното.

6. Процес на разглеждане и разрешаване

6.1. Всяко оплакване се разглежда индивидуално с необходимото внимание и обективно, отчитайки всички факти и обстоятелства;

6.2. Всяко оплакване се регистрира по общия деловоден ред и се насочва за разглеждане към компетентните в Банката звена, чийто ангажимент е извършване на детайлна проверка и анализ на относимите факти и обстоятелства и подготвяне на отговор към клиента по избрания от него канал;

6.3. При необходимост, от подателя на оплакването се изисква допълнителна информация/документация;

6.4. При основателност на оплакването, Банката предприема действията, за възстановяване на стойността на оспорените операции по сметката на клиента или други необходими действия, предвидени от Закона за платежните услуги и платежните системи.

7. Срокове

7.1. Времето за отговор зависи от спецификата на казуса и необходимата за него проверка. Банката изпраща отговор по получените претенции в рамките на нормативно установените срокове по реда на Закона за платежните услуги и платежните системи. Нормативно установеният срок за отговор на жалби е 15 работни дни, който може да бъде удължен по независещи от Банката причини до 35 работни дни.

8. Ескалация и разрешаване на неуредени спорове

8.1. Ако решението на Банката не удовлетворява подателя, той има право да отнесе спора за разглеждане към Помирителната комисия за платежни спорове (ПКПС) към Комисията за защита на потребителите (КЗП) на адрес:

- гр. София, п.к. 1000, ул. Врабча №1, ет.3, 4 и 5; телефон: + 359 2 933 05 65; електронна поща: adr.finmarkets@kzp.bg;
- Интернет страница: www.kzp.bg