

## **ПРОЦЕС ПО УПРАВЛЕНИЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ/ЖАЛБИ**

### **Как можете да подадете оплакване/възражение/жалба и какъв е процесът по неговата обработка?**

Най-лесният начин да се свържете с нас и да подадете своето оплакване е като попълните контактната форма „Свържете се с нас“ на сайта iCard.direct. Оплаквания се приемат и по всички останали начини за комуникация, описани в Общите условия за услугата.

Моля, имайте предвид, че можем да обсъждаме въпроси, свързани с ползваната от Вас услуга, само след надлежната Ви идентификация. Ако оплакването се предявява чрез представител, то трябва да бъде придружено и от изрично писмено пълномощно. За да защитим Вашите данни, ще потвърдим упълномощаването с Вас – обикновено с обаждане на регистрирания в профила Ви телефон, което записваме. Само ако такова потвърждение се окаже невъзможно, ще се наложи да поискаме пълномощно с нотариална заверка на подписа. Когато сте представлявани от адвокат, е достатъчно адвокатско пълномощно.

С нас можете да общувате на български или на английски език. Ние ще отговорим на един от тези два езика съгласно посоченото в договора за услугата.

Всяко получено оплакване се регистрира автоматично. Вие ще получите от нас потвърждение, че сме го приели, заедно с номер, който следва да използвате при всяка следваща комуникация с нас. Ние ще се свържем с Вас възможно най-бързо със становище по Вашия казус или, в случай че е необходимо разследване, ще посочим последващите стъпки, които трябва да предприемете.

Преди да ни изпратите своето оплакване, моля, уверете се, че сте включили следната информация:

- Изчерпателно описание на засегнатата услуга или продукт;
- Датата, на която проблемът е възникнал за пръв път;
- Допълнителна информация, напр. екранни снимки, кореспонденция и др.;
- Какви мерки бихте искали да предприемем?

На база на предоставената информация ще направим необходимите проверки и ще изпратим нашето окончателно становище относно полученото оплакване на официално регистрирания имейл във Вашия профил за услугата в срок не по-дълъг от 15 работни дни. В случай че казусът изисква повече време за неговото решаване, срокът за отговор може да бъде удължен до 35 работни дни, като задължително ще бъдете уведомени за забавянето и причините, поради които се налага удължаването на срока. Посочените срокове започват да текат от момента, в който получим Вашата жалба. По всяко време можете да ни питате докъде сме стигнали, като посочите номера на Вашето оплакване.

Молим да проверявате имейла си. Възможно е да се свържем с Вас за допълнителни детайли.

В случай че не получим отговор от Ваша страна в срок от 7 дни след поискана допълнителна информация или документи, ще се произнесем по Вашето оплакване въз основа на получената информация и описание. Ако след време се свържете отново с нас, в системата ни ще се създаде нова заявка.

Отговорът ни ще получите в писмена форма на дълготраен носител като съобщение до официално регистрирания имейл във Вашия профил за услугата, откъдето можете да го запазите и да се позовете на него и по-късно. В случай че жалбата е получена на нашия пощенски адрес, ние ще изпратим писмен отговор по куриер до посочения от Вас адрес за кореспонденция. В отговора ще намерите какво сме установили, на какво основание сме стигнали до заключението си и какви са възможностите, ако то не Ви удовлетворява напълно.

В случай че не отговорим в горепосочените срокове или не сте удовлетворени от нашето окончателно становище по Вашето оплакване, можете да се обърнете към следните органи:

- Помирителна комисия за платежни спорове на адрес: България, София, ул. "Врабча" 1, ет. 4

Телефон: +359 2 9330565;

E-mail: [adr.payment@kzp.bg](mailto:adr.payment@kzp.bg)

Сайт: [www.kzp.bg](http://www.kzp.bg) и <http://abanksb.bg/pkps>

- Алтернативно, можете да се обърнете и към компетентния орган за извънсъдебни спорове във Вашата държава, като този орган е задължен да изпрати Вашето оплакване до компетентния орган на Република България или да използвате онлайн платформата за решаване на извънсъдебни спорове: Националната асоциация за извънсъдебни спогодби (НАИС) – <https://nais.bg/en> - член на FIN-NET.