



Процедура за подаване на възражения, решаване на спорове и определяне на обезщетения във връзка с жалби на потребители, свързани с предоставянето на потребителски кредити от „Акセス Файнанс“ АД, ЕИК 207140327

I. Цел на процедурата

1. Настоящата процедура е разработена на основание чл.39, ал.1 от Закон за потребителския кредит /ЗПК/, като с нея се определят редът и условията за:

1.1. Подаването от страна на потребители на устни и онлайн оплаквания и писмени жалби/ възражения, свързани с нарушаването на техни законни права и интереси при предоставянето на потребителски кредити/ паричен заем;

1.2. Разглеждането на постъпилите оплаквания и жалби;

1.3. Изпращането на отговори във връзка с установеното от извършените проверки по повод на постъпилите оплаквания и жалби;

1.4. Предоставяне на компенсации;

1.5. Водене на Репорт Оплаквания.

II. Използвани определения и термини

2.1. „Потребител“ – Всяко физическо лице, което е или желае да стане страна по правоотношение с „Акセス Файнанс“ АД във връзка с получаване на кредит/ паричен заем.

2.2. „Кредит“ – всяко вземане, което „Акセス Файнанс“ АД има към потребител, което е резултат от предоставяне на кредит/паричен заем.

2.3. „Дружеството“ – „Акセス Файнанс“ АД

III. Общи положения

3.1. Устни и онлайн оплаквания по смисъла и правилата на настоящата процедура представляват всички сигнали, жалби и/или оплаквания от потребители, подавани по телефон или онлайн платформа, включително и чрез електронна поща във връзка с нарушаване на техни законни права и интереси при предоставянето на потребителски кредити/ паричен заем от Дружеството.

3.2. Под писмени жалби/ възражения по правилата на настоящата процедура се дефинират всички сигнали, жалби и/или оплаквания от потребители, получени в писмен вид, на хартиен носител в Дружеството, чрез електронната поща или чат канал на Дружеството.

3.3. Дружеството служебно извършва необходимите проверки и действия по движението и приключването на започналото производство по разглеждане на подадените оплаквания и писмени жалби/ възражения.

3.4. Дружеството разглежда постъпилите оплаквания/ жалби/ възражения и изпраща отговор на клиента в срок до 30 /тридесет/ календарни дни от получаване на съответното оплакване/ жалба/ възражение.

3.5. Потребителите не дължат никакви такси във връзка с подадените от тях оплаквания и жалби и последващото им разглеждане от страна на Дружеството.

3.6. Дружеството осигурява на потребителите равна възможност да упражняват предоставените им права, съгласно тази процедура.



IV. Подаване на писмени жалби и устни и онлайн оплаквания

По правилата на тази процедура се разглеждат жалби/възражения, свързани с предоставянето на заемни суми по сключени договори за парични заеми между потребителите и „Аксес Файнанс“ АД.

Подаване на жалби и оплаквания – Клиентите могат да подават оплаквания и жалби по следните канали:

- На имейл адрес, обслужващ съответния кредитен продукт на Дружеството:

Продукт	Електронна поща (e-mail)
Бяла Карта/ Бяла Карта Gold/ Axi Card/ Договор за вносков паричен заем Бяла Карта	help@bialakarta.bg
Договор за вносков паричен заем	help@accessfinace.eu
A1 Кредит	help@a1credit.bg
A1 Кредитна карта	help@a1card.bg

- С телефонно обаждане на телефон, обслужващ съответния кредитен продукт на Дружеството:

Продукт	Телефонен номер (съобразно тарифния план на абоната)
Бяла Карта/ Бяла Карта Gold/ Axi Card/ Договор за вносков паричен заем Бяла Карта	0700 20 140
Договор за вносков паричен заем	+3592 446 1887
A1 Кредит	0800 40 400
A1 Кредитна карта	

- Лично на място в офиса на „Аксес Файнанс“ АД на адрес гр. София, п.к. 1408, р-н Триадица, ж.к. Иван Вазов, ул. Балша № 1, бл. 9, ет. 2;
- По поща/ куриер, изпратени до офиса на „Аксес Файнанс“ АД на адрес гр. София, п.к. 1408, р-н Триадица, ж.к. Иван Вазов, ул. Балша № 1, бл. 9, ет. 2;
- По чат канал от сайта www.bialakarta.bg за продукти Бяла Карта/ Бяла Карта Gold/ Axi Card/ Договор за вносков паричен заем Бяла Карта;

Подаването на възражение или жалба от потребителите във връзка с договора за паричен заем не е задължителна предпоставка за образуване на помирително производство по чл. 40, ал. 1 от Закона за потребителския кредит.

V. Разглеждане на оплаквания и жалби

5.1. Законоустановените срокове, в които Дружеството е задължено да разгледа съответната жалба според въпроса, за който се отнася, са следните:

– жалби, засягащи въпроси, уредени в Закон за потребителския кредит се разглеждат в срок от 30 календарни дни от получаването им;

– жалби, засягащи въпроси, уредени в Закон за защита на личните данни и по конкретно искане за достъп до лични данни от страна на потребител и/или възражение за обработването им, се разглеждат в срок от 30 календарни дни от получаването им;

– жалби, засягащи въпроси, уредени в Наредба № 22 на БНБ за Централния кредитен регистър, се разглеждат в срок от 7 работни дни от получаването им;

5.2. Оплакванията и жалбите се разглеждат от отговорния служител в Дружеството, съвместно с компетентните Отдели/Дирекции в него, като може да вземе едно от следните решения:



- Да счете оплакването за основателно, като в случай на причинени вреди, потребителят подлежи на компенсация;
- Да счете оплакването или жалбата за неоснователна – в този случай потребителят не подлежи на компенсация, а получава отговор с пояснение по разглеждания случай;

5.4. В срок до 30 /тридесет/ календарни дни, считано от датата на постъпването на оплакването, отговорният служител, съвместно с компетентните страни изготвя отговор, който се изпраща на потребителя, в зависимост от начина, по който е постъпило оплакването.

5.5. Отговорният служител, който разглежда конкретното оплакване/жалба, съвместно с компетентните Отдели и Дирекции в Дружеството са отговорни да се спазват сроковете за отговор и да изпрати подготвения отговор до потребителя.

VI. Регистриране на оплаквания и жалби

6.1. Всяко подадено от потребителя оплакване/ жалба се вписва в Репорт „Жалби и Оплаквания“, като му се задава съответния входящ номер. .

6.2. Информация в Репорт „Жалби и Оплаквания“ въвежда отговорният служител или посочен от него такъв.

6.3. Информацията от Репорт „Жалби и Оплаквания“ се съхранява минимум 5 години от съответното вписване.

6.4. На всяко входирано оплакване се прави анализ и се описват действията, които ще бъдат предприети.

6.5. Контролът по изпълнението на регистриране на оплакванията се осъществява от определено от Изпълнителния директор лице

VII. Съдържание на писмена жалба

7.1. Жалбата се изготвя на български език и трябва да съдържа:

- Посочване на адресата на жалбата/възражението;
- Имената на потребителя, на неговите законни представители или пълномощници, ако имат такива;
- Адрес за кореспонденция на потребителя и негов актуален телефон;
- Изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата/възражението;
- В какво се състои искането;
- Подпис на лицето, което подава жалбата/възражението.

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

7.2. Към жалбата се представя и нотариално заверено пълномощно, , когато жалбата се подава от пълномощник, както и адрес за кореспонденция на пълномощника и негов актуален телефон..

7.3. В случай че потребителят открие нови обстоятелства от значение за разглеждане на жалбата, същият има право с изрична молба да иска да бъдат приети за съвместно разглеждане с жалбата.

VIII. Компенсации при оплаквания/жалби



8.1. В случай че оплакването е основателно на потребителя, се полага компенсация, която в зависимост от случая може да бъде продуктова или предметна. :

8.2. В случай че оплакването е неоснователно, потребителят не подлежи на компенсация.

Независимо дали оплакването/ жалбата са основателни или не потребителят винаги получава отговор, изготвен от отговорния служител или посочен от него такъв в зависимост от канала, по който е постъпило възражението.

IX. Обезщетения от страна на Дружеството

9.1. В случай че жалбата бъде уважена и бъдат установени вреди, причинени на потребителя, на последния се изплаща едно от следните обезщетения:

- При имуществени вреди с ясен измерител в пари – левовата им равностойност.
- При имуществени вреди без ясен измерител в пари – левовата им равностойност след преговори с потребителя, по справедливост.
 - При неимуществени вреди – по справедливост /пари и/или предметен подарък/ след взето решение на Изпълнителния директор на Дружеството.
 - 9.2. Определеното обезщетение се изплаща на потребителя в срок от 10 (десет) работни дни от решението на Изпълнителния директор, с което се уважава жалбата по предоставена от потребителя негова лична банкова сметка.

X. Право на обжалване

В случай че жалбоподателят не е доволен от решението по подадено от него оплакване или жалба, 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 до 19.07.2025 г. вкл., а след тази дата може да се възползва и избере от посочените инструменти за решаване на спорове <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.consumer.rights#inline-nav-2> и/или органи за алтернативно/извънсъдебно решаване на спорове във връзка с финансови услуги на територията на РБ-ия съгласно консолидиран списък на интернет страницата на Европейската комисия - <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>.

Настоящата процедура е приета с Решение на Изпълнителния директор на Дружеството, на основание чл. 39 от Закона за потребителския кредит и съгласно установените в Дружеството правила.