

**ПРОЦЕДУРА
ЗА ПОДАВАНЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯ, РЕШАВАНЕ НА СПОРОВЕ
И ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ОБЕЩЕТЕНИЯ
ВЪВ ВРЪЗКА С ЖАЛБИ НА ПОТРЕБИТЕЛИ, СВЪРЗАНИ С
ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛСКИ КРЕДИТИ ОТ
КРЕДИСИМО ЕАД
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящата процедура е разработена на основание чл. 39, ал. 1 от Закон за потребителския кредит /ЗПК/.
2. С тази процедура се определят условията и редът за:
 - 2.1. Подаването от страна на потребители на възражения, свързани с нарушаване на техни законни права и интереси при предоставянето на потребителски кредити от Кредисимо ЕАД /Кредисимо или Дружеството/;
 - 2.2. Водене на регистър за възраженията;
 - 2.3. Разглеждането на подадените възражения;
 - 2.4. Изплащането на обещетения по повод на уважени възражения.
3. Дружеството служебно извършва необходимите правни и фактически действия по движението и приключването на започналото производство по разглеждане на подадените възражения.
4. Дружеството осигурява на потребителите равна възможност да упражняват предоставените им права, съгласно тази процедура.
5. Потребителите не дължат никакви такси във връзка с подаването на възражения.
6. Дружеството разглежда постъпилите жалби в разумен срок и предоставя отговор на потребителя в срока, определен за това в ЗПК, а именно- до 30 дни от получаването на възражения.

ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА

7. По правилата на тази процедура се разглеждат само възражения, свързани с предоставянето потребителски кредити от Кредисимо.
8. Всяка възражение от страна на потребител трябва да бъде представена на хартиен или друг траен носител.
9. Потребителят изпраща своето възражение по един от следните начини:
 - 9.1. На хартиен носител на адреса на управление на Дружеството-

гр. София, бул. Витоша 146А, Бизнес център „България“, ет. 4.
Подаването може да се извърши и по пощата или чрез куриерска служба.

9.2. Сканирана до електронния адрес на Кредисимо:
contacts@credissimo.bg.

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

СЪДЪРЖАНИЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЕТО

11.1. Възражението се изготвя на български език и трябва да съдържа:

- i. Трите имена и ЕГН на потребителя или неговите пълномощници, ако имат такива;
- ii. Адрес за кореспонденция на потребителя и негов актуален телефон;
- iii. Номер на договора за потребителски кредит;
- iv. Изложение на обстоятелствата, на които се основава възражението;
- v. В какво се състои искането;
- vi. Подпис на подателя;

11.1.2. В случай че възражението се подава от пълномощник, към възражението се представя и нотариално заверено пълномощно/адвокатско пълномощно, както и данни за контакт съгласно т.11.1.ii по-горе.

11.1.3. В случай, че потребителят открие нови обстоятелства от значение за разглеждане на възражението, преди Дружеството да се е произнесло, същият има право с изрична молба да иска да бъдат приети за съвместно разглеждане с възражението.

ПРЕДВАРИТЕЛНА ПРОВЕРКА НА ВЪЗРАЖЕНИЕТО

12. Постъпилите в деловодството на Дружеството възражения се предават от оправомощения служител по компетентност на съответния мениджър, който извършва предварителна проверка за допустимостта на възражението, съгласно т.11. по-горе.

13.1. Възраженията, които не съдържат някои от изискванията за съдържание, не подлежат на разглеждане по реда на тази процедура.

13.2. Молби, искания, уведомления и други документи, различни от възражения, не се разглеждат по реда на настоящата процедура.

РЕГИСТЪР НА ВЪЗРАЖЕНИЯТА

14. Дружеството води регистър на постъпилите възражения по реда на тази процедура.

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

16. Информация в регистъра на жалбите може да въвежда само компетентният служител, определен със заповед от изпълнителния директор.

17. Информацията от регистъра на жалбите се съхранява минимум 3 години от съответното вписване.

РЕД ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ВЪЗРАЖЕНИЯТА

18. В случай, че възражение подлежи на разглеждане, същото се разглежда в адреса на управление на Дружеството.

19. Възраженията, чието разглеждане не е в правомощията на Дружеството се препращат по компетентност на съответното контролен орган, като едновременно с това писмено се уведомява и жалбоподателят за предприетите действия.

20. Дружеството е длъжно да се произнесе и да уведоми писмено потребителя за решението си по всяко постъпило възражение във връзка с потребителски кредит в срок 30 дни от получаването му.

КОМИСИЯ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ВЪЗРАЖЕНИЯ

21. (1) В Дружеството се създава комисия, която разглежда постъпилите възражения по реда на тази процедура.

(2) Членовете на комисията са в състав от трима души и са служители на ръководни длъжности от Кредитен отдел, Правен отдел и Финансов отдел.

(3) Членовете на комисията избират председател на комисията.

(4) Всеки от членовете на комисията има право на един глас при определянето на решението по повод подадено възражение.

22. При разглеждането на възражение комисията може да вземе едно от следните решения:

1. Да уважи възражението, като в случай на причинени вреди да определи обещетение за потребителя;
2. Да остави възражението без уважение;

3. Да прецени, че не е компетентна да се произнесе по него, като в този случай, препрати възражението на съответното компетентно ведомство.

23. Заседанията на комисията са редовни, ако присъстват всички трима члена.

24. Комисията взема решения с обикновено мнозинство. За взетите решения комисията уведомява изпълнителния директор на Дружеството.

25. Веднага след изготвянето му, решението на комисията се изпраща на потребителя по посочения във възражението адрес за кореспонденция.

26. (1) Решението на комисията е окончателно и не подлежи на обжалване пред Кредисимо от потребителя.

(2.) В случай че потребител не е доволен от решението на комисията, той има право потърси правата си по съдебен ред, както и да сезира Комисията за защита на потребителите, както и органите за алтернативно решаване на потребителски спорове или помирителните комисии, предвидени съответно в чл. 181а – 181ц и чл.182 - 185 от Закона за защита на потребителите, когато са нарушени 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, website: <http://www.kzp.bg>.

България, като част от ЕС, предоставя възможност за извънсъдебно алтернативно решаване на спорове посредством помирителни комисии.

Връзка към интернет страницата на Европейската комисия с консолидирания списък на признатите органи за APC на държавите - членки на Европейския съюз: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>

Потребителят има възможност да ползва Европейската платформа за онлайн решаване на спорове (ОРС) / <http://ec.europa.eu/odr> / - единен портал за достъп, който позволява на потребителите и търговците в ЕС да уреждат споровете си, свързани с предоставяне на услуги от разстояние.

ОБЕЗЩЕТЕНИЯ

27. В случай, че възражението бъде уважено и бъдат установени вреди, причинени на потребителя, на последния се изплаща едно от следните обещания:

1. При имуществени вреди с ясен измерител в пари - левовата им равностойност;
2. При имуществени вреди без ясен измерител в пари - левовата им равностойност след преговори с потребителя, но не повече от 2 500 евро / 4889.55 лева;
3. При неимуществени вреди - по справедливост.

28. Определеното обещание се изплаща на потребителя на посочена от него банкова сметка в срок до 7 /седем/ работни дни от решението на комисията, с което се уважава възражението.

Настоящата процедура е приета с решение на Съвета на директорите от 23.06.2022 г., на която дата са публикувани на сайта на Кредисимо www.credissimo.bg и отменя досега действащата процедура, приета от Съвета на директорите от 24.08.2010 година. Процедурата може да бъде изменяна или допълвана поради изменение на приложимото законодателство, по инициатива на Кредисимо и/или на компетентен орган (напр. Комисията за защита на потребителите).