

## ИНФОРМАЦИЯ

за предоставяните продукти и услуги, за реда и начина за получаване на информация, подаване на жалби, възражения и оплаквания на потребители и трети лица

**„ТИ БИ АЙ Банк“ ЕАД** е със седалище и адрес на управление и адрес за кореспонденция: гр. София, Република България, п.к. 1421, район „Лозенец“, ул. „Димитър Хаджикоцев“ № 52-54, ЕИК 131134023, лицензирано като банка и съответно извършваща банкова дейност съгласно Лицензия № Б 30 и заповеди РД 22 – 1067/13.08.2003 г., РД 22 – 1067/12.06.2007 г., РД 22 – 1560/20.07.2007 г., РД 22 – 2270 / 16.11.2009 г., РД 22 – 0451 / 28.02.2012 г. и РД 22 - 0451 22.10.2012 на БНБ, наричана подолу за краткост „Банката“.

Банката има право да предоставя на клиентите си следните продукти и услуги:

- влогнабиране и предоставяне на кредити;
- извършване на платежни услуги по смисъла на Закона за платежните услуги и платежните системи;
- издаване и администриране на други средства за плащане (пътнически чекове и кредитни писма);
- финансов лизинг;
- гаранционни сделки;
- търгуване за собствена сметка или за сметка на клиенти с чуждестранна валута с изключение на деривативни финансови инструменти върху чуждестранна валута;
- предоставяне на услуги и/или извършване на дейности по чл.5, ал.2 и 3 от Закона за пазарите на финансови инструменти;
- парично брокерство;
- придобиване на вземания по кредити и друга форма на финансиране (факторинг, фортфетинг и други); - издаване на електронни пари.

### I. Телефонни номера и електронни (e-mail) адреси на Банката за връзка с потребителите

Всеки потребител на предлаганите от Банката продукти и услуги, може да използва следните телефонни номера и електронни адреси за връзка със служител на Банката за предоставяне на допълнителна информация за въпросните продукти или услуги:

○ 0700 17 571 ○ info@tbibank.bg ○  
○ ..... ○ .....

\*8242 ○ .....

С длъжностното лице по защита на данните може да се свържете на e-mail:  
[dpo@tbibank.bg](mailto:dpo@tbibank.bg).

## II. Ред и начин за подаване на жалби, възражения и оплаквания до Банката

ТИ БИ АЙ Банк ЕАД (Банката) спазва стриктно одобрената от Управителния съвет на Банката Процедура за разглеждане на жалби. Банката отговаря на получените жалби експертно и в разумни срокове, описани по-долу. Приоритет на ТИ БИ АЙ Банк ЕАД е отличното ниво на обслужване, съчетано с високо качество на предлаганите продукти и услуги.

Всеки потребител на предлаганите от Банката продукти и услуги или трето лице има право в случай на необходимост да подаде жалба, възражение или оплакване в писмена форма по един от следните начини:

- като ги изпрати по пощата в на адреса на управление на Банката: гр. София, п.к. 1421, район „Лозенец“, ул. „Димитър Хаджикоцев“ № 52-54 или подаде лично на същия адрес или в който и да е офис/ИРМ/друга локация със служител на Банката;
- като ги изпрати в електронен вариант през формата за подаване на жалби на официалния сайт на Банката [www.tbibank.bg/online-complaints](http://www.tbibank.bg/online-complaints) или на e-mail: [complaints@tbibank.bg](mailto:complaints@tbibank.bg)

### **Всяка жалба, възражение или оплакване трябва задължително да съдържа:**

- Данни за идентифицирането на жалбоподателя – три имена/наименование, ЕГН/ЕИК, номер на договор и др.
- Актуални данни за обратна връзка – адрес за кореспонденция, електронен адрес (e-mail), телефон за контакт;

ТИ БИ АЙ Банк ЕАД е администратор на лични данни съгласно Закона за защита на личните данни и Европейската правна уредба в тази област. В качеството си на администратор, Банката обработва предоставените лични данни единствено за целите и на основанията, свързани с изготвяне на отговор по постъпилата жалба и ги съхранява в минимални срокове в съответствие с принципа „ограничение на съхранението“.

Банката отговаря на всяка надлежно подадена жалба, възражение или оплакване в следните срокове, които се определят в зависимост от вида на поставения проблем и необходимото време за проучване и проверка:

- до 30 календарни дни – за жалби, свързани с нарушаване на правата на потребителя при предоставяне на кредити;
- до 15 работни дни - за жалби свързани с нарушаване правата на потребителя при предоставяне на платежни услуги (откриване, закриване, обслужване на банкови сметки, дебитни и кредитни карти, интернет/мобилно банкиране);
- до 60 календарни дни – за жалби, свързани с нарушаване правата на потребителя при обработка на неговите лични данни;
- до 10 календарни дни – за жалби, свързани с нарушаване правата на потребителя при предоставяне на услуги по инвестиционно посредничество; □ до 14 календарни дни – за жалби, свързани с обслужване в офисната мрежа; □ до 14 календарни дни за всички останали видове жалби.

Всички жалби на клиенти и трети лица се разглеждат в Централно управление на Банката с цел надлежно установяване на всички относими данни и информация по получените жалби, възражения или оплаквания и изготвяне на обективен отговор на лесно разбираем и достъпен език.

#### **Органи за алтернативно решаване на спорове:**

Ако Банката не се произнесе в посочения срок, както и когато решението не удовлетворява потребителя, спорът може да бъде отнесен за разглеждане до следните органи за алтернативно разрешаване на спорове, определени със заповед на Министъра на Икономиката и всички находящи се на адрес: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 565 и на интернет адрес: <https://kzp.bg/>:

- Банката като кредитор – „Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на финансови услуги, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, свързани с предоставяне на потребителски и ипотечни кредити“;
- Банката като застрахователен посредник – „Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на застраховането и застрахователното посредничество, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние в тези сектори“;
- Банката като доставчик на платежни услуги – „Помирителна комисия за платежни спорове към Комисията за защита на потребителите“;
- Банката като инвестиционен посредник – „Секторна помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на дейностите и услугите по чл. 5, ал. 2 и 3 от Закона за пазарите на финансови инструменти и на дейностите и услугите по чл. 86, ал. 1 и 2 от Закона за дейността на колективните инвестиционни схеми и на други предприятия за колективно инвестиране, включително и при предоставянето на финансови услуги от разстояние, в тези сектори“

### III. Подаване на жалби пред компетентни институции

Всеки потребител на предлаганите от Банката продукти и услуги има право при наличие на данни за допуснато нарушение да подаде жалба, възражение или оплакване директно пред компетентната институция, контролираща съответната дейност извършвана от Банката, както следва:

- **Българска Народна Банка**, адрес за кореспонденция: гр. София, 1000, пл. „Княз Александър I“ № 1 и интернет адрес: <http://www.bnb.bg> – при нарушения на правилата за извършване на банкова дейност (влогонабиране, кредитиране, платежни услуги, изпращане на информация към Централен кредитен регистър и др.);
- **Комисия за Финансов Надзор**, с адрес за кореспонденция: гр. София, 1000, ул. „Будапеща“ № 16 и интернет адрес: <http://www.fsc.bg/> – при нарушения на правилата за извършване на инвестиционно посредничество;
- **Комисия за Защита на Личните Данни**, с адрес за кореспонденция: гр. София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2 и интернет адрес: <https://www.cpdp.bg/> – при нарушения във връзка с обработването на лични данни;
- **Комисия за Защита на Потребителите**, с адрес за кореспонденция: гр. София 1000, пл. Славейков № 4А, тел. 02/ 9330 565 и интернет адрес: <https://kzp.bg/> – при нарушения на правата на потребителите;
- **Комисия за Защита от Дискриминация**, с адрес за кореспонденция: гр. София 1125, бул. „Драган Цанков“ № 35 и интернет адрес: <https://www.kzdnondiscrimination.com/> – при нарушения на правилата за защита от дискриминация;
- **Комисия за Защита на Конкуренцията**, с адрес за кореспонденция: гр. София 1000, бул. Витоша № 18 и интернет адрес: <http://www.cpc.bg/> – при нарушаване на правилата за свободна конкуренция.