

## ЖАЛБИ

Ти Би Ай Банк ЕАД спазва стриктно одобрената от УС на Банката Политика за жалбите. Ти Би Ай Банк ЕАД отговаря на жалбите на клиентите си експертно и в разумно кратък срок. Наш приоритет са отличното ниво на обслужване на клиентите, съчетано с високо качество на предлаганите продукти.

### ***НАЧИНИ ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБА (ОПЛАКВАНЕ)***

Ако не сте доволни от обслужването, банков продукт или услуга, можете да подадете жалба по следния начин:

В писмен вид – в централно управление или във всеки клон на Банката;

В електронен вариант – на имеил адрес [complaints@tbibank.bg](mailto:complaints@tbibank.bg), като образец на жалба можете да изтеглите от сайта на Банката.

### ***СРОКОВЕ ЗА ОТГОВОР***

Времето за отговор зависи от вида на поставения от Вас проблем и необходимото време за проучване и проверка. В случаите, когато жалбата реферира към ЗПУПС и ЗПК, ЗПФИ, спазваме законоустановените срокове за отговор.

### ***ОТГОВОРНИ СЛУЖИТЕЛИ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ***

Независимо от вида и сложността на сигнала, работата по всички оплаквания се координира в Централата на банката и се възлага на компетентните за вашия случай банкови специалисти. По този начин се ангажираме да получите справедлив и обективен отговор от наша страна.

### ***С ЦЕЛ ДА ПОДОБРИМ ОБСЛУЖВАНЕТО:***

Отговорните лица по Политиката за жалби извършват системен (количествен и качествен) и сравнителен анализ на жалбите. Поддържаната статистическа информация се анализира и сравнява със съответните жалби от предходни периоди с цел да се постигне усъвършенстване на предлаганите продукти и услуги; по-качествено обслужване на клиентите от страна на персонала и усъвършенстване на процедурата за разглеждане на жалби.

Анализът съдържа предложения за предприемане на съответни корективни мерки и действия, както и обобщение на резултатите от предприети в тази връзка мерки от предходни години.