

## Информация за контакт с Банката и подаване на жалби, сигнали и оплаквания на потребители

„ТИ БИ АЙ Банк“ ЕАД е със седалище, адрес на управление и адрес за кореспонденция: гр. София 1421, район „Лозенец“, ул. Димитър Хаджикоцев № 52-54, e-mail: [office@tbibank.bg](mailto:office@tbibank.bg), интернет страница: [www.tbibank.bg](http://www.tbibank.bg), регистрирано е в Търговския регистър към Агенция по вписванията при Министерство на правосъдието с ЕИК 131134023, лицензирано е като Банка и съответно извършващо 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 г. на Българска народна банка (БНБ).

Банката е администратор на лични данни по силата на Регламент (ЕС) 2016/679 от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните) и Закона за защита на личните данни.

## Връзка с Банката

Всеки потребител може да се свърже със служител на „ТИ БИ АЙ Банк“ ЕАД през контактната форма на [www.tbibank.bg](http://www.tbibank.bg) или на email: [info@tbibank.bg](mailto:info@tbibank.bg), както и през Център за обслужване на клиенти на телефон 0700 17 571 / \*8242.

За връзка с длъжностното лице по защита на данните може да се използва директно email: [dpo@tbibank.bg](mailto:dpo@tbibank.bg).

## Подаване на жалби, сигнали и оплаквания до Банката

Всеки потребител на предлаганите от Банката продукти и услуги може да подаде жалба, сигнал или оплакване в писмена форма по един от следните начини:

- ✓ като ги изпрати или подаде лично в централното управление или във всеки офис на Банката;
- ✓ като ги изпрати в електронен вариант през контактната форма на [www.tbibank.bg](http://www.tbibank.bg) или на email: [complaints@tbibank.bg](mailto:complaints@tbibank.bg).

Всяка жалба, сигнал или оплакване трябва да съдържа данни за идентифициране на жалбоподателя (три имена) и актуални данни за обратна връзка (адрес за кореспонденция, електронен адрес, телефон за контакт).

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

- ✓ до 30 дни – за жалби, свързани с нарушаване на законни права и интереси при предоставянето на потребителски кредити;
- ✓ до 10 дни – за жалби, свързани с МСП кредити, банкови гаранции, депозити, разплащателни и спестовни сметки, картови продукти, интернет банкиране;
- ✓ до 10 дни – за жалби, свързани с предоставяне на услуги по инвестиционно посредничество;
- ✓ до 14 дни – за жалби, свързани с обслужване в офисната мрежа
- ✓ до 60 дни – за искания, свързани с обработката на лични данни на клиенти

## 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, сигнал или оплакване директно пред компетентната институция, контролираща съответната банкова дейност, както следва:

- ✓ БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА (БНБ), адрес за кореспонденция: гр. София, 1000, пл. „Княз Александър I“ № 1 и интернет адрес: [www.bnb.bg](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 (КФН), с адрес за кореспонденция: гр. София, 1000, ул. „Будапеща“ № 16 и интернет адрес: [www.fsc.bg](http://www.fsc.bg) – при нарушения на правилата за извършване на инвестиционно посредничество;
- ✓ КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ (КЗЛД), с адрес за кореспонденция: гр. София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров“ № 2 и интернет адрес: [kzld@cpdp.bg](mailto:kzld@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 No 4A, тел. 02/ 9330 588 и интернет адрес: [www.kzp.bg](http://www.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: [www.kzdnondiscrimination.com](http://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: [www.cpc.bg](http://www.cpc.bg) – при нарушаване на правилата за свободна конкуренция.