

Процедура за подаване на възражения, решаване на спорове и определяне на обезщетения във връзка с жалби на потребители

Общи положения:

1. С тази процедура се определят условията и реда за:
 - Подаване от страна на потребители на жалби и възражения, свързани с нарушаване на техните законни права и интереси при предоставянето на услуги от „Кредитланд“ ЕООД като кредитен посредник по смисъла на Закона за кредитите за недвижими имоти на потребители;
 - Водене на регистър за жалбите;
 - Разглеждането на подадените жалби;
 - Изплащането на обезщетения по повод уважени жалби.
2. „Кредитланд“ ЕООД своевременно извършва необходимите действия по разглеждане на подадените жалби.
3. „Кредитланд“ ЕООД осигурява на потребителите равна възможност да упражняват предоставените им права, съгласно тази процедура.
4. Потребителите не дължат никакви такси във връзка с подаването на жалби.
5. Дружеството разглежда постъпилите жалби/възражения в 30-дневен срок от тяхното постъпване.

Подаване на жалбата:

1. По правилата на тази процедура се разглеждат само жалби свързани с предоставянето на услуги по кредитно посредничество от „Кредитланд“ ЕООД.
2. Всяка жалба или възражение от страна на потребител може да бъде предоставена на хартиен или друг траен носител. В случай на невъзможност жалбите могат да бъдат направени на имейл: info@creditland.bg
3. Потребителят може също да подаде своята жалба в централния офис на „Кредитланд“ ЕООД намиращ се в гр. София, бул. „Стефан Стамболов“ №28.

Подаване на жалбата:

Жалбата се изготвя на български език и трябва да съдържа:

1. Адресата на жалбата:

- Трите имена на потребителя или пълномощници, ако имат такива;
- Адрес за кореспонденция на потребителя и негов актуален телефон;
- Изложение на обстоятелствата, на които се основава жалбата;
- В какво се състои искането;
- Подпис на лицето, което подава жалбата.

2. Към жалбата се представя и пълномощно, когато жалбата се подава от пълномощник.
3. В случай, че потребителят открие нови обстоятелства от значение за разглеждане на жалбата, преди вътрешната комисия по жалбите да се е произнесла, същият има право с изрична молба да иска да бъдат приети за съвместно разглеждане с жалбата.

Предварителна проверка на жалбата:

1. Постъпилите в „Кредитланд“ ЕООД и регистрираните във входящия регистър жалби се предават на оторизиран служител, който извършва предварителна проверка на допустимостта на жалбата в случаите, в които се подават на хартиен носител.
2. В случаите когато жалбата са направени по имейл, в имейла трябва да се съдържа информацията от гл. „Подаване на жалби“, т.1.
3. Жалби, които не съдържат някое от изискванията за съдържание не подлежат на разглеждане.

Регистър на жалбите:

1. Регистър на жалбите е създаден в централния офис на „Кредитланд“ ЕООД.
2. Всяка подадена от потребител жалба се вписва в регистъра, като ѝ се дава входящ номер.
3. Информация в регистъра на жалбите може да се въвежда само от оторизиран служител.
4. Информация от регистъра на жалбите се съхранява минимум 5 години от съответното вписване.

Ред за разглеждане на жалбите:

1. Жалбите, чието разглеждане не е в правомощията на служителите на „Кредитланд“ ЕООД се препращат по компетентност на съответното ведомство, като едновременно с това писмено се уведомява и жалбоподателят за възприетите действия.
2. „Кредитланд“ ЕООД е длъжно да се произнесе и да уведоми писмено потребителя за решението си по всяко постъпило възражение във връзка с предоставени услуги по кредитно посредничество в срок 30 дни от получаването му.

Комисия по жалбите:

1. В „Кредитланд“ ЕООД се създава комисия, която разглежда постъпилите жалби по реда на тази процедура.
2. Комисията се състои от три члена, избрани с решение на управителя на „Кредитланд“ ЕООД за срок от 5 години.
3. Председател на комисията е управителя на „Кредитланд“ ЕООД.
4. Всеки от членовете на комисията има право на един глас при определяне на решението по повод подадената жалба или възражение.
5. При разглеждане на жалбата комисията може да вземе едно от следните решения:
 - да уважи жалбата, като в случай на причинени вреди да определи обезщетение за потребителя
 - да остави жалбата без уважение
 - да прецени, че не е компетентна да се произнесе по жалбата, като в този случай да препрати жалбата до съответното компетентно ведомство.

6. Заседанията на комисията са редовни, ако присъстват минимум два члена.
7. Комисията взема решения с обикновено мнозинство.
8. Веднага след изготвянето му, решението на комисията се изпраща на потребителя по посочения в жалбата адрес за кореспонденция или чрез електронна поща на посочен от потребителя имейл адрес.
9. Решението на комисията е окончателно и не подлежи на обжалване.

ОБЕЗЩЕТЕНИЯ:

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, но не повече от 500 лв;
2. Определеното обезщетение се изплаща на потребителя в срок от 7 дни от решението на комисията, с което се уважава жалбата.
3. В случаите, когато Жалбоподателят не е удовлетворен от решението на комисията, той може да се отнесе до компетентните органи по законов ред, включително и Комисията за защита на потребителите на следния адрес:
<https://www.kzp.bg/podavane-na-zhalba>