

Указания за подаване на жалби

Тези указания имат за цел да Ви информират за процеса на подаване на жалби, свързани с потенциални технологични и/или човешки грешки при използване на услугите, предоставяни от Банката.

Какво е жалба?

Изразено от Вас неудовлетворение при използване на услуги, предоставяни от Банката.

Жалбата ще бъде приета и обработена в случаите, в които е иницирана от клиент/упълномощено лице/бенефициент и се основава на факти. Препоръчително е жалбата да бъде описана ясно и конкретно. Необосновани жалби няма да бъдат разглеждани.

Как може да подадете жалба?

Жалбата може да бъде подадена на български или английски език чрез:

- електронна поща: contact@procreditbank.bg
- изпратена по пощата на хартиен носител на адрес:

Централно Управление на ПроКредит Банк (България) ЕАД
Бул. Тодор Александров № 26
гр. София 1303

- като се свържете с нашия телефонен център:
*7000
0700 1 70 70
+359 700 1 70 70 (при набиране от чужбина)
- чрез попълване на формуляр във всеки офис на Банката.

В какъв срок се получава отговор?

В случай на събитие, за което искате да подадете жалба, е добре тя да бъде изпратена своевременно. Банката ще Ви отговори в рамките на 7 (седем) работни дни, считано от деня, следващ входирването на жалбата. При получаване на жалба в почивен за Банката ден, жалбата се счита за получена през първия работен ден, следващ почивния.

В случай че този срок е недостатъчен, за да Ви предоставим отговор, ще бъдете уведомени официално, чрез писмо или по телефона, като ще Ви посочим причината за забавянето и кога може да очаквате отговора.

Как ще бъде получен отговорът?

Ще получите отговор от Банката чрез комуникационния канал, от който е получена жалбата. В случай че предпочитате друг канал, следва да го упоменете при подаването на жалбата.

Допълнителна информация:

В случай че предоставеният от Банката отговор не Ви удовлетворява, имате възможност възникналият спор да бъде отнесен за разглеждане до Помирителна комисия за платежни спорове, Българска Народна Банка или Омбудсман на Република България.

Помирителна комисия за платежни спорове
Адрес: гр. София 1000, пл. „Славейков“ № 4А, ет.3
телефон: +359 2 9330577
електронна поща: adr.payment@kzp.bg

Българска Народна Банка
Адрес: гр. София 1000, пл. Княз Александър I № 1
телефон: +359 2 914 59
електронна поща: press_office@bnbank.org

Омбудсман на Р.България
Адрес: гр. София 1202, ул. Георг Вашингтон № 22
телефон: +359 2 81 06 955
електронна поща: priemna@ombudsman.bg