

ИНФОРМАЦИОНЕН ЛИСТ

Подаване на жалба

Можете да споделите с нас мнение, предложение или трудност, която срещате при използването на нашите продукти или услуги чрез каналите, посочени по-долу. Ние ще регистрираме запитването Ви като жалба и ще я обработим с нужното внимание.

За да регистрираме жалбата Ви, е необходимо да Ви идентифицираме като клиент на Банката или трета страна, да знаем каква е трудността или неудовлетворението, които срещате, и да получим координати за обратна връзка с Вас.

1. Вашият банков офис е Вашия първи контакт

Бихте могли да споделите проблема си във всеки от нашите офиси в страната. Нашите служители са готови да разрешат Вашето искане възможно най-бързо.

2. Чрез Информационния център

Бихте могли да се свържете с нашия Информационен център денонощно на телефон: +359 (0) 700 17 888

Нашите оператори ще запишат и придвижат Вашия сигнал възможно най-бързо и професионално.

3. По поща

Бихте могли да ни пишете на следния имейл адрес: contact@expressbank.bg

или да се свържете с отдел „Управление на качество и оперативен риск“ на следния адрес:

Отдел „Управление на Качество и оперативен риск“

„Експресбанк“ АД
бул. „Владислав Варненчик“ 92
9000 Варна, България

4. Чрез сайта на Банката

Можете да се свържете с нас чрез интернет-сайта ни на адрес www.expressbank.bg като достъпите *Формата за обратна връзка*.

Ще направим всичко възможно, за да отговорим на Вашия сигнал максимално бързо.

За нас жалбите представляват една възможност да получим информация как да подобрим качеството си, а начинът, по който ги разглеждаме, е важен отличителен фактор!

Процес на обработване

„Експресбанк“ АД е създадо процес на обработване на клиентските жалби, който включва: приемане, регистриране и разглеждане. Разглеждането на жалбите включва проверка и търсене на решение, като се извършва с фокус върху клиента.



Срок за обработка и отговор на жалба

В зависимост от вида на жалбата нейната обработка може да отнеме различно време. Ние ще положим всички усилия да разрешим Вашия проблем в срок от 10 работни дни. При по-сложни казуси, които изискват задълбочена проверка, е възможно да не се вместим в този срок, като в този случай ще получите уведомително писмо, че Вашата жалба е приета и се разглежда. Поради естеството на материята и приложимите срокове това важи за повечето жалби, свързани с картови транзакции, както и за тези, свързани с кредитни продукти, които отнемат значително повече време.

Жалби, свързани с кредитни продукти

В случай, че Вашата неудовлетвореност е свързана с кредитни продукти, моля имайте предвид, че Банката има създаден вътрешен ред за разглеждане на жалби, вкл. на тези, свързани с кредити за индивидуални клиенти.

Вие можете да подадете своята жалба чрез всички канали, посочени по-горе, вкл. и като я изпратите директно в централното управление на „Експресбанк“ АД на вниманието на отдел “Управление на качество и оперативен риск”:

Адрес:

„Експресбанк“ АД,
бул. „Владислав Варненчик“ 92,
9000 Варна, България

Максималният срок за разглеждане на жалба, свързана с кредитни продукти, е 30 дни от получаването ѝ.

Проследяване

Можете да проследите разглеждането на Вашата жалба по ЕГН, клиентски номер и дата на подаване при Вашия Мениджър връзки с клиенти, на националния ни номер 0 700 17 888 или на следния имейл адрес: contact@expressbank.bg

Компетентни органи

В случай, че разглеждането на Вашата жалба от страна на Банката и решението, което Ви е предложено, не Ви удовлетворяват, можете да отнесете спора до по-горна инстанция и висшето ръководство на „Експресбанк“ АД, както и в крайна сметка - пред компетентните външни органи като секторната Помирителна комисия, разглеждаща спорове в областта на финансовите услуги, Комисията за защита на потребителите по реда на Закона за платежните услуги и платежните системи, Комисията за финансов надзор, Българска народна банка, както и Омбудсмана на Република България.

В случай, че Вашето обичайно местопребиваване е в друга държава-членка на Европейския съюз, Вие можете да се свържете с мрежата за извънсъдебно разглеждане на презгранични финансови спорове между потребители и доставчици на финансови услуги FIN-NET, за да получите данни за контакт на съответния орган за извънсъдебно разрешаване на спорове във Вашата държава.