

Правила за процедура по разглеждане на жалби на Ситибанк Европа АД, клон България ("Правилата за жалби")

Настоящите Правила за жалби на **Ситибанк Юрп Плс**, дружество, създадено и съществуващо съгласно законите на Ирландия, със седалище в Дъблин, North Wall Quay 1, Ирландия, осъществяващо дейността си в България чрез **Ситибанк Европа АД, клон България**, с адрес на управление гр. София 1505, бул. „Ситняково“ № 48, Сердика офиси, ет. 10 („Банката“), уреждат принципите за администриране на жалби, подадени от клиенти на Банката („Клиент“).

Тези правила са установени в съответствие с българското законодателство. Всички спорове, произтичащи от деловите отношения между Банката и Клиента, се решават от компетентния съд в София, България, съгласно приложимите процесуални правила.

I. Изисквания към жалбата

1. За целите на този документ, "Жалба" се дефинира като всяко изявление, направено от Клиент, изразяващо недоволство от процедура, продукт или услуга, предлагани от или чрез Банката, или уведомяващо Банката за всеки проблем, който Клиентът е срещнал във връзка с предоставените продукти или услуги.
2. Жалбата трябва да включва:
 - **Идентификационни данни на клиента:** Пълно име, име на фирмата, адрес за контакт и всякакви други релевантни идентификатори.
 - **Идентификация на продукта или услугата:** Данни, идентифициращи услугата или продукта на Банката, за които се отнася жалбата.
 - **Подробно описание:** Конкретно описание на предмета на Жалбата, с всички подкрепящи детайли и документи, ако са налични.
3. Жалбата трябва да съдържа конкретна информация за това какво изисква Клиентът и какви са неговите претенции към Банката.

II. Администриране на жалба

Всяка Жалба трябва да бъде подадена от Клиента по един от следните канали:

- **По електронна поща:** citiservice.bulgaria@citi.com
- **По пощата на адрес:** Ситибанк Европа АД, клон България, гр. София 1505, бул. „Ситняково“ № 48, Сердика офиси, ет. 10, България.
- **По телефона:**

- **Чрез отдел Работа с клиенти:** на тел. (359 2) 9175 175 в официалното работно време.
- **Чрез Рецепция:** на тел. (359 2) 9175 100 в официалното работно време.

III. Метод на отговор и срок за обработка на жалби

1. Банката отговаря по Жалбата на Клиента в рамките на **15 работни дни** от датата на получаването ѝ.
2. По правило Банката предоставя своя отговор по Жалбата на траен носител по същия канал, по който е получена, и на същия език, на който е получена, освен ако Банката и Клиентът не се договорят друго.
3. Ако по причини извън нейния контрол Банката не е в състояние да отговори по Жалбата в 15-дневния срок, тя изпраща на Клиента междинен отговор. В този отговор ясно се посочват причините за забавянето и се определя крайният срок, в който Клиентът ще получи решение. Този срок не може да надвишава **35 работни дни** от датата на получаване на Жалбата.
4. За ден на получаване се счита денят, в който Банката е получила Жалбата по един от посочените в Раздел II начини. Всяко съществено изменение на Жалбата се счита за ново подаване и срокът за обработка започва да тече отначало.
5. Работен ден означава работен ден на територията на Република България.

IV. Заключение разпоредби

1. Валидните Правила за жалби са публикувани на официалната интернет страница на Банката за България и са достъпни в клона на Банката.
 - В случай че Жалбата не е разрешена в съответствие с настоящите Правила за жалби по начин удовлетворяващ Клиента, Клиентът има право да отнесе спора за разрешаване до **Помирителната комисия за платежни спорове**, с данни за контакт по-долу:
 - **Адрес:** гр. София 1000, ул. „Врабча“ № 1, ет. 4;
 - **Телефон:** +359 2 9330565;
 - **Факс:** +359 2 9884818;
 - **Електронна поща:** adr.payment@kzp.bg;
 - **Уебсайт:** www.kzp.bg и <http://abanksb.bg/pkps>.