



**МИКРОФИНАНСИРАЩА  
ИНСТИТУЦИЯ ДЖОБС**

ГРУПА НА БЪЛГАРСКА БАНКА ЗА РАЗВИТИЕ

## **ПРОЦЕДУРА ЗА ПРИЕМАНЕ И ОБРАБОТКА НА ЖАЛБИ**

Версия: 1.0./10.07.2020 г.

©МФИ ДЖОБС, 2020 г.

**Авторски Данни:**

Автор:	Колектив - група на ББР
Длъжност - Управление/ Отдел:	
Телефон:	
Електронна Поща:	

**История на Документа:**

Дата	Версия	Описание на Промяната	Извършена от
10.07.2020	1.0	Съгласувана версия на нормативния документ	Колектив

**Съгласуване:**

Длъжност – Управление/ Отдел	Име	Подпис
Юрисконсулт	Радослав Ралев	
Началник-отдел „Администрация“	Косара Маркова	
Началник-отдел „Кредитиране и лизинг“	Детелин Цветанов	
Началник-отдел „Управление на риска“	Калина Иванова	
Началник управление „Съответствие“	Георги Петров	
Изпълнителен директор на „МФИ ДЖОБС“	Ивана Цанева	
Длъжностно лице по защита на данните	Емилия Мичева	



## СЪДЪРЖАНИЕ

<b><u>РАЗДЕЛ I: ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ</u></b> .....	<b>4</b>
<b><u>РАЗДЕЛ II: ПРЕДМЕТ И ОБХВАТ НА ДЕЙНОСТТА</u></b> .....	<b>4</b>
<b><u>РАЗДЕЛ III. ВЪТРЕШНА ПРОЦЕДУРА ПО РАЗГЛЕЖДАНЕ</u></b> .....	<b>5</b>
<b><u>РАЗДЕЛ IV. ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ</u></b> .....	<b>6</b>

## Раздел I

### Общи положения

**Чл. 1.** Настоящата процедура регламентира реда за приемане и обработка на постъпили в „Микрофинансираща институция Джобс“ ЕАД (наричано по-долу за кратко „дружеството“ или „МФИ“) жалби, препоръки, предложения и оплаквания.

**Чл. 2.** Основна цел при разглеждането на жалби, препоръки, предложения и оплаквания е подобряване на качеството на клиентското обслужване и на предлаганите продукти и услуги чрез изграждане на взаимно доверие между Дружеството, неговите клиенти и/или други засегнати лица и субекти.

**Чл. 3.** Отговорност за прилагане на настоящата Процедура носят служителите на Дружеството, съобразно отговорностите, възложени им с Процедурата.

## Раздел II

### Предмет и обхват

**Чл. 4. (1)** Разглеждат се следните оплаквания/жалби:

1. оплаквания/жалби, които се отнасят до предоставяното от Дружеството обслужване на негови клиенти;
2. оплаквания/жалби, които се отнасят до предоставяни от Дружеството продукти и услуги.

**(2)** Жалбите по предходната алинея се регистрират като операционни събития. В този случай отдел „Администрация“ предоставя на отдел „Управление на риска“ попълнено Приложение 2 от „Правила и процедури за управление на операционния риск“.

**(3)** Не се разглеждат следните оплаквания/жалби:

1. оплаквания/жалби, с които се сигнализира за действие или бездействие, за което по преценка на ръководството на Дружеството, след извършване на вътрешно проучване, е констатирано, че съдържа данни за извършено престъпление и следва да бъде разследвано от компетентните органи;
2. оплаквания/жалби по въпроси, които по преценка на ръководството на Дружеството или на юрисконсулта, би трябвало да се разглеждат по съдебен ред;

3. оплаквания/жалби по въпроси, които вече са разглеждани от Дружеството и има официално становище по тях.

### Раздел III

#### Вътрешна процедура по разглеждане

**Чл. 5. (1)** Начините за подаване на жалби, препоръки, предложения и оплаквания са, както следва:

1. лично - в офиса на Дружеството, след идентификация, в свободна форма или чрез попълване на „Формуляр за жалби, препоръки, предложения и оплаквания от клиенти на „Микрофинансираща институция Джобс“ ЕАД“, който е наличен на място;
2. по електронна поща на адрес: [office-mfi@bdbank.bg](mailto:office-mfi@bdbank.bg) - в свободна форма, заверена с електронен подпис.

**(2)** Жалбите, препоръките, предложенията и оплакванията съдържат:

1. наименованието и ЕИК/БУЛСТАТ на подателя;
2. ЕГН/ЛНЧ на лицата, представляващи юридическото лице – подател;
3. адрес за кореспонденция, телефон, електронна поща;
4. описание на причината за жалбата, препоръката, предложението и/или оплакването (с приложени всички налични документи по случая).

**(3)** Примерен образец на „Формуляр за жалби, препоръки, предложения и оплаквания от клиенти на „Микрофинансираща институция Джобс“ ЕАД“ е приложен към настоящата Процедура (Приложение № 1).

**(4)** За подаването на жалби, препоръки, предложения и оплаквания Дружеството не събира такси.

**Чл. 6.** Анонимни жалби не се разглеждат.

**Чл. 7.** Жалби, препоръки, предложения и оплаквания, получени по електронен път, се разпечатват и се входират ведно с получените на място в Дружеството от служител в отдел „Администрация“.

**Чл. 8.** Входираните жалби, препоръки, предложения или оплаквания се насочват за становище към юрисконсулта на Дружеството, като отговорните служители и звена са длъжни да му оказват съдействие.

**Чл. 9.** Изготвеното становище/отговор по чл. 8 се насочва за одобрение до представляващите Дружеството.

**Чл. 10. (1)** След одобрението по чл. 9, юрисконсултът на Дружеството изготвя официален отговор до лицето, подало жалбата, препоръката, предложението или оплакването, на посочения от него адрес или по начина, посочен в жалбата/оплакването, който отговор се подписва от лицата, представляващи Дружеството.

**(2)** Отговор до лицето, подало жалбата, препоръката, предложението или оплакването, се изпраща в рамките на 30 дни от датата на входиране на съответния документ.

**Чл. 11. (1)** Отдел „Администрация“ поддържа регистър на жалбите, в който завежда всяка подадена жалба, препоръка, предложение или оплакване, ведно с подготвения отговор по нея.

**(2)** Регистър „Жалби“ се поддържа в електронен формат и съдържа: наименование/две имена на жалбоподателя. В регистъра се включва и следната допълнителна информация: вх. номер на жалба, дата на жалбата, конкретни оплаквания, приоритет, секретност и място на получаване на жалбата.

**(3)** В началото на всяка календарна година отдел „Администрация“ изготвя нов регистър „Жалби“, който се отнася за периода 01.01 до 31.12 на съответната година.

**(4)** В срок до 20.01 на съответната календарна година, отдел „Администрация“ архивира съответния регистър „Жалби“, съдържащ информация за подадените жалби за периода 01.01.-31.12 на предходната календарна година.

**Чл. 12.** Личните данни на лицето, което е подало жалбата, както и на всички други лица, посочени в нея, са защитени в съответствие със Закона за защита на личните данни и при спазване на изискванията в Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета 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).

## ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

**§ 1.** Образованото от конкретната жалба, препоръка, предложение или оплакване и изготвения отговор досие се съхранява за срок от 5 години.

**§ 2.** Настоящата Процедура е приета от Съвета на директорите на Дружеството с Протокол № 12 от 10.07.2020 г., и влиза в сила веднага след утвърждаването .