

Процедура за подаване на възражения, решаване на спорове и определяне на обезщетения при жалби на потребители относно потребителски кредити от iute

I. Общи разпоредби

1. На основание чл. 39, ал. 1 от Закон за потребителския кредит /ЗПК/ ЮтеКредит България приема настоящата процедура с цел дефиниране на условията и реда за:

- Подаването от страна на потребители на жалби/възражения, свързани с нарушаване на техни законни права и интереси при предоставянето на потребителски кредити iute от ЮтеКредит България ЕООД(по-долу „iute”/;
- Разглеждането на подадените жалби/възражения;
- Определяне на обезщетения по повод на уважени жалби/възражения.

2. Дружеството води регистър на постъпилите жалби, позволяващ проследяването на постъпването на жалбата, нейното разглеждане и приключване в срок до 30 календарни дни

3.1. Потребителите не дължат такси във връзка с подаването на жалби възражения

3.2. Подаването на възражение не е задължителна предпоставка за образуване на помирително производство по чл. 40, ал. 1 от ЗПК.

II. Подаване на жалба/възражение

4. Потребителят има право да подава жалба или възражение, свързано с договора за потребителски кредит до кредитора в писмен и устен вид по следните начини:

- на адреса на дружеството: гр. София, ул. Черковна 38, ет. 1, офис 4;
- във всеки офис на дружеството;
- чрез формата за контакт на интернет адреса на дружеството <https://iute.bg/kontakti>;
- на е-мейл: info@iute.bg .

III. Изискуемо Съдържание на жалба/възражение

5. Възражението се изготвя на български език и трябва да съдържа данни за лицето, което го подава, адрес за кореспонденция (ако е различен от посочения в договор за кредит), данни за договора за кредит, относно който е възражението и изложение на обстоятелствата. В случай че се узнаят нови обстоятелства относно жалбата/възражението , същите могат с изрично искане да се отнесат за разглеждане като част от възражението/жалбата.

6. Ако жалбата/възражението се подава от пълномощник, към възражението се представя и нотариално заверено пълномощно/адвокатско пълномощно, както и адрес за кореспонденция на пълномощника и негов актуален телефон.

III. Регистър на жалбите и възраженията

7. Дружеството води регистър на постъпилите възражения по реда на тази процедура, позволяващ индивидуализация на възражението и произнасянето по него със съответен номер. Информацията от регистъра е съхранява 3 години от датата на произнасяне, който срок може да бъде продължен, в случай че има образувано дело или друго свързано административно производство.

IV. Ред за разглеждане на жалби и възражения

8. Іute е длъжно да се произнесе и да уведоми писмено потребителя за решението си по всяка постъпила жалба или възражение във връзка с потребителски кредит в срок 30 дни от получаването му.

9. Възраженията, чието разглеждане не е в правомощията на Іute, се препращат на съответния административен орган, за което се уведомява лицето, подало жалбата/възражението.

V. Право за сезиране на Комисия за защита на потребителите

10.1. Потребителят има право да сезира Комисията за защита на потребителите, както и органите за алтернативно решаване на потребителски спорове или помирителните комисии, предвидени съответно в чл. 181а – 181ц и чл.182 - 185 от Закона за защита на потребителите, когато са нарушени неговите права и законни интереси.

10.2. Адрес на КЗП - гр. София, ул. „Врабча“ № 1, ет. 3, 4 и 5, телефон 0700 111 22, е-мейл: info@kzp.bg, уебсайт: <http://www.kzp.bg>.

10.3. България, като част от ЕС, предоставя възможност за извънсъдебно алтернативно решаване на спорове посредством помирителни комисии. Връзка към интернет страницата на Европейската комисия с консолидирания списък на признатите органи за APC на държавите - членки на Европейския съюз: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.adr.show>

V. Право за сезиране на Европейската платформа за онлайн решаване на спорове (ОРС) /

11. Потребителят има възможност да ползва Европейската платформа за онлайн решаване на спорове (ОРС) / <http://ec.europa.eu/odr> / - единен портал за достъп, който позволява на потребителите и търговците в ЕС да уреждат споровете си, свързани с предоставяне на услуги от разстояние.

VII. Обезщетения

12. В случай, че възражението бъде уважено и бъдат установени вреди, причинени на потребителя, на последния се изплаща обезщетение в зависимост от причинените имуществени и неимуществени вреди.

13. Определеното обезщетение се изплаща на потребителя на посочена от потребителя банкова сметка в срок до 7 /седем/ работни дни от решението на комисията, с което се уважава жалбата, респективно възражението.

Процедурата може да бъде изменяна или допълвана поради изменение на приложимото законодателство, по инициатива на Іute или по искане компетентен орган (напр. Комисията за защита на потребителите).