



Настоящият документ е изготвен от RIA PAYMENT INSTITUTION E.P., S.A. (наричана по-долу "Ria") с цел да информира своите клиенти за Правилника за работа с клиенти, одобрен от Съвета на директорите на Ria. Регламентът за работа с клиенти е превод на български език на документа на испански език, озаглавен "Reglamento de Funcionamiento del Servicio de Atención al Cliente de Ria Payment Institution E.P., S.A.", съобщен на Банката на Испания, който е достъпен чрез следния уебсайт: https://app.bde.es/ecm_www/. В случай на несъответствия, документът на испански език има предимство. Ако имате някакви съмнения относно този документ, моля, свържете се с нашата служба за обслужване на клиенти на адрес +359 80 046 139.

Правилник за дейността на РИА "Платежна институция" ЕАД, С.А. Обслужване на клиенти

ВЪВЕДЕНИЕ И ЦЕЛИ

Основната цел на настоящия регламент е да регламентира вътрешните процедури, установени от **RIA PAYMENT INSTITUTION, E.P., S.A.** (наричана по-долу "Дружеството" или "субектът") за защита на правата на клиентите и по-специално да регламентира дейността на отдел "Обслужване на клиенти" на Дружеството (наричан по-долу "Отделът" или "Отделът за обслужване на клиенти") като орган, отговорен за разглеждането и решаването на жалби и искове, подадени от клиенти на Дружеството.

Съветът на директорите на Дружеството е одобрил настоящия регламент.

След като бъде одобрен от Съвета на директорите, регламентът се представя на Банката на Испания за проверка.

ОТДЕЛ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ НА КЛИЕНТИ

Член 1. Назначаване на мениджър на отдел "Обслужване на клиенти" и състав на отдела.

Ръководителят на отдела за обслужване на клиенти се назначава от Съвета на директорите на Дружеството, който също така е компетентен да одобри състава на отдела, който трябва да разполага с достатъчно персонал за правилното изпълнение на задълженията, възложени му от настоящия регламент. На организационно ниво службата има статут на независим отдел в рамките на дружеството по отношение на другите отдели, и по-специално по отношение на търговските и оперативните отдели.

Целта на тази служба е да разглежда и решава както жалби, така и искове, предявени от клиенти на дружеството, за които всеки отдел, който ги получава, счита, че не могат да бъдат решени в рамките на нормалните му дейности и обичайната дейност в полза на клиента, като за тази цел дружеството приема подходящи мерки, за да гарантира, че разпространението на информацията, изисквана от службата, до другите отдели се извършва по бърз, сигурен, ефективен и координиран начин.

Времето, отделено от който и да е отдел, преди да препрати жалбата или искането до Службата, се изчислява в рамките на **15-те работни дни, които** Службата има за разрешаване на въпроса и вземане на решение.

За целите на изложеното в настоящия регламент под **клиент** се разбира следното: Всеки ползвател на платежни услуги, предоставяни от субекта.

По същия начин под **жалба** се разбира официално съобщение, отнасящо се до функционирането на услугите, предоставяни на потребителите от субекта, и подадено поради бавно обслужване, непредоставяне на услуга, нелюбезност или всякакъв друг вид действие или недостатъчно изпълнение, наблюдавано при функционирането на субекта.

И накрая, под **иск** се разбира официално съобщение, подадено от ползвателите на услугите, предоставяни от образуванието, което разкрива, с цел възстановяване на неговите/нейните интереси или права, конкретни факти във връзка с определени действия или бездействия на образуванието, които могат да засегнат интересите или правата на лицата, които подават исковите, произтичащи от нарушение на договорите или на разпоредбите за прозрачност и защита на клиентите или на добрите финансови практики и употреби.

Член 2. Автономност и ресурси.

Дружеството по всяко време приема необходимите мерки, за да гарантира, че Службата взема решенията си относно обхвата на дейността си по автономен начин и освен това, че се избягват конфликти на интереси.

Също така, то гарантира, че на службата са предоставени човешките, материалните, техническите и организационните средства, подходящи за изпълнението на нейните функции.

Дружеството установява подходящи процедури и ресурси, за да даде възможност на службата да функционира:

- да получава в рамките на три работни дни всички жалби или искове, подадени в офисите на Дружеството.
- да събере от различните отдели на Дружеството цялата информация, необходима за целите на обработката и разрешаването на жалбите и исковите.
- Да издаде на решението по отношение на жалбата или искането в рамките на предвидения за целта срок.

Дружеството приема подходящи мерки, за да гарантира, че предвидените процедури за разпространение на информацията, изисквана от Службата, до другите служби на организацията, са в съответствие с принципите на експедитивност, сигурност, ефективност и координация.

Член 3. Обучение.

Дружеството приема необходимите действия, така че персоналят на Службата да има подходящи познания за финансовите разпоредби, и по-специално за разпоредбите относно прозрачността и защитата на клиентите на финансови услуги. За тези цели този персонал, който е изпълнявал функции, свързани със самата финансова дейност на въпросното лице или лица, трябва да има подходящи знания и опит.

В тази връзка целият персонал на Службата преминава необходимото обучение по темата.

Член 4.- Квалификация на ръководителя на службата за обслужване на клиенти.

Ръководителят на службата е лице с призната търговска и професионална чест, което трябва да притежава подходящи знания и опит, за да може да изпълнява функциите си в съответствие с предвиденото в приложимите разпоредби и във всеки един момент да действа независимо при вземането на решенията си.

Търговска и професионална почтеност се признава на лицата, които в съответната си професионална кариера са спазвали търговските закони или други закони, които регулират икономическата дейност и стопанския живот, както и добрите търговски и финансови практики.

Член 5. Мандат на мениджъра по обслужване на клиенти.

Назначаването на длъжността мениджър по обслужване на клиенти е за максимален срок от четири години и може да бъде подновявано за равни периоди от време толкова често, колкото се счита за подходящо. За назначението се уведомяват Службата за жалби на Банката на Испания и Банката на Испания, в качеството ѝ на надзорен орган.

Член 6. Несъвместимост и недопустимост.

Упражняването на каквато и да е изпълнителна, търговска или организационна функция, различна от тези, които съответстват на отдела, в който е включена службата, или появата по общ и продължителен начин във времето на всякакви други обстоятелства, които възпрепятстват безпристрастността и независимостта на служителя за правилното изпълнение на неговите функции, са основание за дисквалификация и недопускане до участие.

По същия начин лицата, които имат криминално досие, срещу които се води наказателно преследване или които са били съдени за каквото и да е престъпление, не могат да се кандидират за длъжността ръководител на служба.

Член 7. Освобождение от длъжността ръководител на служба.

Ръководителят на службата престава да изпълнява длъжността си след изтичане на срока, за който е бил назначен, освен ако Дружеството не се съгласи да го поднови.

По същия начин той/тя се освобождава от длъжност на някое от следните основания:

- непредвидима неспособност (инвалидност).
- Наличието на основания за неспособност.
- Осъждане за престъпление с влязла в сила присъда.
- прекратяване на обстоятелствата, довели до назначаването му.
- Подаване на оставка.
- Сериозно нарушение на задълженията му.

Уволнението на ръководителя на службата е от компетентността на Съвета на директорите, който вписва основанията за това в споразумението за прекратяване на трудовото правоотношение.

Когато длъжността се освободи, Съветът на директорите на Дружеството назначава нов управител на службата в срок от тридесет дни след освобожданието на длъжността.

Член 8. Отговорности на службата.

Сервизът отговаря за опазването и защитата на правата и интересите на клиентите, независимо дали са законно или договорно признати, и за гарантиране, че отношенията между договорно признатите, както и за гарантиране, че отношенията между Дружеството и неговите клиенти се осъществяват по всяко време в съответствие с принципите на добросъвестност, справедливост и взаимно доверие. По същия начин Службата отговаря за по-нататъшното стриктно спазване на разпоредбите за защита на клиентите и прозрачност.

По-специално и в съответствие с правомощията си, Службата носи отговорност:

- да разрешава жалби и претенции, които клиентите могат да предявят във връзка с договори или услуги и, като цяло, с всички взаимоотношения между Дружеството и неговите клиенти, при които, по мнението на последния, са нарушени негови законно или договорно признати права.
- Да разрешава въпросите, поставени от различните отдели на Дружеството във връзка с отношенията му с клиентите.
- Да си сътрудничи с различните отдели на Дружеството, за да продължи да спазва разпоредбите за защита на клиентите и прозрачност.
- Да сътрудничи, в рамките на своите отговорности, при изготвянето на вътрешни правила.

ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ДРУЖЕСТВОТО

Член 9. Задължение за сътрудничество.

Дружеството отдава голямо значение на стриктното спазване на приложимите разпоредби, както и на добрите финансови практики в отношенията си с клиентите. За тази цел Дружеството приема такива мерки, каквито могат да бъдат необходими на Службата за изпълнение на функциите, възложени ѝ с настоящия документ.

В тази връзка Дружеството си сътрудничи със Службата по всички въпроси, които улесняват по-доброто изпълнение на нейните функции, и по-специално предоставя цялата информация, поискана от Службата по въпроси от нейната компетентност и във връзка с въпросите, представени за разглеждане.

За тази цел всички представители, служители, ръководители и директори на Дружеството са задължени да сътрудничат на Службата, като предоставят данните, докладите, становищата и доказателствата, поискани от Службата.

По същия начин Дружеството, чрез Съвета на директорите, получава жалбите, които могат да бъдат подадени във връзка с работата на Службата, и приема, в зависимост от случая, решенията, които счита за подходящи.

Член 10. Задължения за разкриване на информация.

Дружеството предоставя на разположение на клиентите във всеки един от офисите, отворени за обществеността, както и на своя уебсайт, следната информация:

1. Съществуването на отдела за обслужване на клиенти с неговия пощенски адрес и електронен адрес.
2. Задължението за разглеждане и решаване в рамките на 15 работни дни на жалбите и исконете, подадени от неговите клиенти. Посоченият срок започва да се изчислява от момента, в който жалбите и претенциите са получени на което и да е ниво в Дружеството.
3. Посочване на Службата за жалби на Испанската банка, с нейния пощенски и електронен адрес, като се уточнява, че клиентите могат да се свържат с посочената служба, след като изтече срокът от 15 работни дни от получаването на жалбата или искането от Дружеството, без Отделът за обслужване на клиенти да е разрешил въпроса или ако решението не удовлетворява клиента (т.е. клиентът не е съгласен с решението).
4. Настоящият Правилник за дейността на отдела за обслужване на клиенти.
5. Препратка към законодателството за прозрачност и защита на клиентите на финансови услуги, състоящо се основно от следните разпоредби:
 - Кралски указ 19/2018 от 23 ноември 2018 г. относно платежните услуги и други спешни финансови мерки.
 - Кралски указ 736/2019 от 20 декември 20 г. за правния режим на платежните услуги и платежните институции и за изменение на Кралски указ 778/2012 от 4 май за правния режим на институциите за електронни пари и Кралски указ 84/2015 от 13 февруари, с който се прилага Закон 10/2014 от 26 юни за регулирането, надзора и платежоспособността на кредитните институции.
 - Заповед ЕНА/2899/2011, от 28 октомври 28 г., относно прозрачността и защитата на клиентите на банкови услуги.

- Заповед ЕНА/1718/2010, от 11 юни 2010 г., относно регулирането и контрола на рекламата на банкови услуги и продукти.
- Циркулярно писмо 4/2020 на Банката на Испания от 26 юни относно рекламата на банкови продукти и услуги.
- Циркулярно писмо 5/2012 на Банката на Испания, от 27 юни 2012 г., до кредитните институции и доставчиците на платежни услуги, относно прозрачността на банковите услуги и отговорното кредитиране.
- Заповед ЕСО/734/2004, от 11 март, относно отделите и службите за обслужване на клиенти и омбудсмана за клиентите на финансовите институции.
- Закон 7/2017 от 2 ноември, с който в испанското законодателство се транспонира Директива 2013/11/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 21 май 2013 г. относно алтернативното решаване на потребителски спорове.

В случай че горепосоченото законодателство бъде актуализирано или заменено от други нормативни актове, те също ще бъдат предоставени на клиентите.

ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ НА ЖАЛБИ И ИСКОВЕ

Член 11. Цел.

Всички клиенти на **RIA PAYMENT INSTITUTION, E.P., S.A.**, разбирани като ползватели на предоставяните от Дружеството платежни услуги, могат да подават жалби или оплаквания.

Клиентите могат да се обърнат към Службата, когато считат, че Дружеството е нарушило разпоредбите за прозрачност и защита на клиентите или когато считат, че то не е изпълнило изцяло или частично своите законови или договорни задължения.

Член 12. Начин.

Подаването на жалби и искове може да се извърши лично или чрез представител, на хартиен носител или чрез компютърни, електронни или телематични средства, при условие че форматът е четим, може да се разпечата и документите могат да бъдат подадени. По същия начин клиентите могат доброволно да попълнят формулярите, които възложителят им предоставя за тази цел. Процедурата се открива чрез подаване на документ, в който се посочва следната информация:

- Име, фамилия(и) и адрес на ищеца и, ако е приложимо, на неговия представител, надлежно заверени; идентификационен номер за физически лица и данни за публичната регистрация за юридически лица.
- Основания за жалбата или иска, с ясно посочване на въпросите, по които се иска решение.
- Служба или служби, отдел или служба, където са се случили фактите, които са предмет на жалбата или иска.
- Че ищецът не знае, че въпросът, който е предмет на жалбата или иска, се обосновава чрез административно, арбитражно или съдебно производство.
- Място, дата и подпис.

Ищецът трябва да представи, заедно с горепосочения документ, притежаваните от него/нея документални доказателства, на които се основава жалбата или искът.

Жалби и искове могат да се подават пред Службата, във всеки офис на Дружеството, както и на предоставения за тази цел имейл адрес.

Подаването и разглеждането на жалби и искове пред Службата е напълно безплатно.

Член 13. Краен срок.

Подаването на жалба или претенция от клиент до Службата трябва да бъде направено в срок от две години от датата, на която клиентът е узнал за фактите, които поражда жалбата или претенцията.

Жалби или искове, подадени след определения срок, се отхвърлят.

ПРОЦЕДУРА

Член 14. Приемане за разглеждане.

След получаване на жалбата или иска от Дружеството, тя се препраща на Службата, която пристъпва към образуване на преписка.

Дружеството потвърждава писмено получаването му и записва датата на получаване за целите на изчисляване на срока за вземане на решение.

Жалбата или искът се подава само веднъж от заинтересованата страна и тя не може да го подава многократно пред различни органи в Дружеството.

В случай че самоличността на жалбоподателя не е достатъчно достоверна или фактите, които са предмет на жалбата или искането, не могат да бъдат установени с достатъчна яснота, от жалбоподателя се изисква да допълни представената документация в срок от десет календарни дни и той се предупреждава, че ако не направи това, жалбата или искането ще бъдат оставени без разглеждане. Въпреки това, въпреки горепосоченото подаване на жалбата или искането, заинтересованата страна може да подаде нова жалба или искане по отношение на същите факти, като в този случай се образува нова преписка. Срокът, използван от ищеца за коригиране на грешките, посочени в предходното изречение, не се включва в изчисляването на срока от 15 работни дни, посочен в член 10, за решаване на жалбата или искането.

Жалбите и исковете могат да бъдат отхвърлени като недопустими само в следните случаи:

- Когато са пропуснати съществени данни за обработката, които не могат да бъдат коригирани.
- Когато същите са предназначени за обработка като жалба или иск, жалби или други действия, които се преценяват от други административни, арбитражни или съдебни органи, или са в процес на разрешаване или съдебен спор, или предметът вече е бил разрешен в такива случаи.
- Когато въпросите, които са предмет на жалбата или иска, не се отнасят до интереси и права, които са законно признати на лицата като клиенти на Дружеството.
- Когато жалбите или исковете се подават във връзка с други предходни жалби и искове, които вече са решени, подадени от същия клиент във връзка със същите факти.
- Когато е изтекъл период от две години от датата, на която клиентът е узнал за фактите, пораждащи жалбата или иска.

Когато Службата узнае за едновременното разглеждане на жалба или иск и е в ход административно, арбитражно или съдебно производство по същия въпрос, тя се въздържа от разглеждането на въпросната жалба или иск.

Когато жалбата или претенцията се счита за неприемлива за разглеждане на някое от горепосочените основания, заинтересованата страна се уведомява чрез мотивирано обяснение на решението и ѝ се предоставя срок от десет календарни

дни за представяне на всякакви твърдения. В случай че заинтересованата страна отговори и основанията за неприемане се потвърдят, тя се уведомява за приетото окончателно решение.

Член 15. Обработка.

По време на обработката на преписката Службата може да поиска, както от ищеца, така и от съответния отдел или отдели, всякакви данни, разяснения, доклади или доказателства, които счита за необходими за решаването на случая. Във всеки случай Службата може да определи разумни срокове за изпълнение на тези искания.

Член 16. Отказ и оттегляне.

Ако с оглед на жалбата или искането Дружеството е коригирало положението си по отношение на ищеца по удовлетворителен за последния начин, клиентът трябва да уведоми Службата и да обоснове това с документални доказателства, освен ако заинтересованата страна изрично не оттегли жалбата или искането. В такива случаи жалбата или претенцията се подава без понататъшни действия.

Заинтересованите страни могат да оттеглят своите жалби и претенции във всеки един момент. Оттеглянето води до незабавното приключване на процедурата по отношение на отношенията със заинтересованата страна.

Независимо от това Службата може да се съгласи да продължи същата в рамките на функцията си да подпомага спазването на разпоредбите за прозрачност и защита на клиентите и добрите финансови практики и финансови употреби.

Член 17. Срок за издаване на решение.

Службата издава решение, с което дава отговор на всички поставени въпроси, в срок от 15 работни дни след получаването на жалбата или искането.

В случаите, в които по независещи от Дружеството причини то не може да разреши въпроса в рамките на 15 работни дни, се изпраща предварителен отговор, в който обосновано се посочват както причините за забавянето на отговора на жалбата или искането, така и срокът, в който клиентът трябва да получи окончателния отговор. И в двата случая срокът за получаване на окончателния отговор не може да надвишава един (1) календарен месец.

В случай че Отделът за обслужване на клиенти не е разрешил жалбата или рекламацията в рамките на наличния за това срок, клиентът може да подаде жалбата или рекламацията до Службата за жалби на Испанската централна банка.

Клиентът може също така да подаде жалба или претенция до Службата за жалби на Банката на Испания, в случай че Отделът за обслужване на клиенти издаде решение, което не е задоволително. В решението изрично се упоменава правото на клиента, в случай че не е съгласен с резултата от решението, да подаде жалба до горепосочената служба.

При всички случаи е необходимо клиентът да е изчерпал възможностите за обжалване пред Службата за обслужване на клиенти, преди да продължи към Службата за жалби на Банката на Испания, както и да не е изтекъл срокът от една (1) година от подаването на жалбата или искането до Дружеството, в случай че клиентът е потребител.

Член 18. Съдържание и уведомяване за решението.

Решенията на Службата, с които се взема решение по подадени жалби или искове, трябва винаги да бъдат мотивирани и да съдържат ясни заключения относно искането, формулирано във всяка жалба или иск. Посочените решения трябва да се основават на преобладаващото законодателство, приложимо към тях, договорните клаузи, разпоредбите за прозрачност и защита на клиентите, както и на добрите финансови практики и употреби. В случай че резолюцията се отклонява от критериите, предвидени в предишни подобни случаи, се посочват причините, обосноваващи промяната на критерия.

След постановяване на решението ищецът се уведомява не по-късно от десет дни от датата на постановяването му в писмена форма или чрез компютърни, електронни или телематични средства, при условие че форматът им е четим, може да се разпечатва и документите могат да се подават и отговарят на изискванията, определени в Закон 59/2003 от 19 декември относно електронния подпис, както е изрично посочено от ищеца, а при липса на посоченото уточнение - чрез същите средства, чрез които е подадена жалбата или искът.

ПОСЛЕДИЦИ ОТ РЕШЕНИЕТО

Член 19. Последници от решението за ищеца и за дружеството.

В случай че решението е благоприятно за ищеца, то се изпълнява в срок от един месец, в който ищецът е задължен да плати сума или да извърши друго действие в полза на клиента, освен ако, предвид обстоятелствата по случая, в решението не е предвиден друг срок.

Член 20. Годишен отчет.

В рамките на първото тримесечие на всяка година Службата представя на Съвета на директорите на Дружеството доклад, в който обяснява изпълнението на задълженията си през предходната година.

Годишният доклад включва най-малко следното:

- Статистическо обобщение на разгледаните жалби и искове, с информация за техния брой, приемане за разглеждане и основания за отхвърляне, причини и въпроси, повдигнати в жалбите и исковете, както и въпросните суми и цифри.
- Обобщение на издадените решения, като се посочва дали те са били благоприятни или неблагоприятни за ищеца.
- Общи критерии, включени в решенията.
- Препоръки или предложения, произтичащи от неговия опит, с оглед на по-доброто постигане на целите, за които докладва своите действия.
- В годишния доклад могат да бъдат включени препоръки или предложения, целящи улесняване на по-добрите взаимоотношения между Дружеството и неговите клиенти. По същия начин Дружеството може да се съгласи да публикува онези решения, които счита за подходящи, предвид техния общ интерес, като във всички случаи запазва поверителността на самоличността на участващите страни.

Резюме на доклада се включва поне в годишния доклад на дружеството.

Член 21. Изменение на регламента.

Настоящият регламент може да бъде изменен с решение на Съвета на директорите на Дружеството, като всяко изменение подлежи на проверка от страна на Банката на Испания.