

# Правилник за дейността на Помирителната комисия за платежни спорове

(Издаден от Българската народна банка, обнародван  
в „Държавен вестник“, бр. 1 от 5 януари 2010 г.)

## Глава първа

### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**Чл. 1.** (1) Този правилник урежда дейността на Помирителната комисия за платежни спорове по Закона за платежните услуги и платежните системи.

(2) Помирителната комисия за платежни спорове, наричана по-нататък „комисията“, функционира към Комисията за защита на потребителите.

(3) Комисията е независима и към нея не могат да се отправят задължителни указания относно изпълнение на дейността ѝ.

**Чл. 2.** (1) Комисията е помирителен орган за разрешаване на спорове между доставчици на платежни услуги и ползватели на платежни услуги, включително по прилагането на Регламент (ЕО) № 924/2009 на Европейския парламент и Съвета от 16 септември 2009 г. относно презграничните плащания в рамките на Общността и за отмяна на Регламент № 2560/2001.

(2) Комисията разглежда споровете по ал. 1, след като те са отнесени към доставчиците на платежни услуги и последните не са се произнесли в 7-дневен срок от подаване на възражението, както и когато решението по възражението не удовлетворява ползвателите на платежни услуги.

**Чл. 3.** (1) Страните не заплащат такса за разглеждането на спора от комисията.

(2) Направените от страните други разноски (за представителство, експертизи и т.н.) са за тяхна сметка. Всяка от страните може да предложи в помирителното предложение да бъде включена и уговорка за поемане на разноските.

## Глава втора

### СЪСТАВ

**Чл. 4.** (1) Членове на комисията са председателят и заместник-председателят, определени от управителя на БНБ, и лица, посочени в листи, утвърдени от представителна организация на банките и от Комисията за защита на потребителите.

(2) Заместник-председателят на комисията изпълнява правомощията на председателя в негово отсъствие.

(3) Членовете на комисията следва да имат:

1. висше юридическо или икономическо образование с придобита образователно-квалификационна степен не по-ниска от „магистър“ и минимум пет години професионален опит на длъжност, за заемането на която се изисква юридическо или икономическо образование, или

2. висше образование с придобита образователно-квалификационна степен не по-ниска от „магистър“ и поне пет години професионален опит в предприятие от банковия или финансовия сектор.

(4) Във всяка от листите, утвърдени от представителна организация на банките и от Комисията за защита на потребителите, трябва да бъдат включени най-малко три лица с необходимата квалификация по ал. 2. Комисията за защита на потребителите може да включи в утвърдената от нея листа представители от неправителствените организации за защита правата на потребителите.

(5) Всяко помирително производство се разглежда в състав от трима членове, който включва председателя или заместник-председателя на комисията и по един член от съответните листи. Членовете на комисията за всяко помирително производство се определят от председателя на ротационен принцип. При отсъствие на председателя членовете в производството се определят от заместник-председателя.

(6) При невъзможност на някой от членовете да участва в отделно помирително производство председателят или заместник-председателят на комисията определя негов заместник измежду включените в съответната листа лица.

(7) Членовете на комисията могат да бъдат отзовавани по всяко време от организациите, които са ги определили.

(8) Членовете на комисията нямат право да разгласяват сведения, които са им станали известни във връзка с изпълнение на задълженията им.

**Чл. 5.** (1) Не може да участва в помирителното производство член на комисията, който:

1. е съпруг, роднина по права линия, по съребрена линия до четвърта степен или по сватовство до трета степен на някоя от страните по спора;

2. се намира с някоя от страните по спора в отношения, които пораждат основателни съмнения в неговата безпристрастност.

(2) Искането за отстраняване на член на комисията може да бъде направено от всяка от страните по помирителното производство пред състава на комисията, който разглежда съответния спор.

(3) Член на комисията е длъжен да си направи отвод, ако са налице обстоятелствата по ал. 1.

(4) Членовете на комисията попълват декларация, че не са налице обстоятелствата по ал. 1, преди началото на помирителното производство.

**Чл. 6.** (1) Председателят на комисията има следните правомощия:

1. представлява комисията;
2. ръководи помирителното производство;
3. разпределя постъпилите възражения и определя докладчик измежду членовете на комисията по всеки конкретен случай;
4. отправя обосновано предложение за отзоваване на член на комисията до съответната организация, която го е определила;
5. изготвя годишния отчет на комисията и го предоставя на организациите, представени в нея.

(2) Годишният отчет по ал. 1, т. 5 се изготвя до 31 март следващата година и съдържа обобщена информация за:

1. постъпилите през годината възражения;
2. приключилите през годината помирителни производства;
3. изготвените през годината помирителни предложения;
4. приетите от страните помирителни предложения;
5. неприетите от страните помирителни предложения.

(3) Годишният отчет по ал. 1, т. 5 може да съдържа и:

1. обобщена информация за констатирани нарушения на нормативните изисквания в областта на платежните услуги;
2. информация за предложения и препоръки за осъществяване на промени в законодателството;
3. друга информация, която председателят сметне, че е необходима за пълно и точно представяне дейността на комисията.

(4) Годишният отчет по ал. 1, т. 5 се предоставя на БНБ и на организациите, утвърдили листите по чл. 4, ал. 1. При изготвяне на отчета се спазват изискванията на чл. 4, ал. 8.

### *Глава трета*

## **ПОМИРИТЕЛНО ПРОИЗВОДСТВО**

**Чл. 7.** (1) Помирителното производство започва с подаване на писмено възражение от ползвател на платежна услуга, адресирано до комисията.

(2) Възражението се изготвя на български език и съдържа:

1. наименование на комисията;
2. трите имена, ЕГН, адрес на подателя на възражението, съответно за юридическите лица и едноличните търговци – наименование, седалище, адрес за кореспонденция, посочване на законните представители или пълномощници, ако има такива; във възражението подателят посочва и номер на телефон и факс, ако има такива;

3. наименование, седалище и адрес на лицето, срещу което се подава възражението;

4. изложение на фактите по спора;

5. формулиране на искането;

6. опис на документите, приложени към възражението;

7. подпис на лицето, което подава възражението.

(3) Към възражението се прилагат всички документи, необходими за изясняване предмета на спора, включително и решението на доставчика на платежни услуги, в случаите, когато са се произнесли в срока по чл. 2, ал. 2.

(4) Подателят прилага и декларация, че:

1. спорът е бил отнесен към доставчика на платежни услуги и той не се е произнесъл в срока по чл. 2, ал. 2;

2. към момента на подаване на възражението не е отнесъл същия спор за разрешаване пред съд, арбитражен съд или друга помирителна институция;

3. не е сключил с противната страна спогодба.

(5) Подателят представя препис от възражението и приложенията към него за засегнатите лица.

(6) Когато възражението е подадено от пълномощник, към него се представя пълномощното, с което той е изрично упълномощен да участва в помирителното производство.

**Чл. 8.** (1) Когато възражението не отговаря на изискванията по чл. 7, председателят или заместник-председателят изпраща съобщение на подателя да отстрани нередовностите в 7-дневен срок.

(2) Когато възражението не съдържа достатъчно данни за индивидуализиране на подателя, съобщението за отстраняване на нередовностите се излага на специално табло в помещенията на комисията.

(3) Когато възражението отговаря на изискванията по чл. 7, председателят или заместник-председателят определя докладчик по повдигнатия спор измежду членовете на комисията.

(4) Не по-късно от 10 работни дни от получаване на възражението, съответно от изтичането на срока по ал. 1, комисията на свое заседание взема решение за движението на възражението въз основа на изложението на докладчика, съответно на председателя или заместник-председателя.

**Чл. 9.** (1) Комисията провежда заседания веднъж седмично при предварително определен дневен ред, освен ако по преценка на председателя не се налага провеждане на редовно заседание или се налага провеждане на извънредно заседание.

(2) Дневният ред включва следните въпроси:

1. произнасяне по допустимостта на възраженията;

2. произнасяне по пълнотата и яснотата на възраженията и документите към тях;

3. разглеждане на висящи спорове и обсъждане на помирителни предложения за разрешаването им.

(3) За всяко заседание на комисията се изготвя протокол, в който се описват датата и мястото на провеждане на заседанието, съставът на комисията, страните по спора и взетите решения. Протоколът се подписва от председателя и секретаря.

(4) Заверен препис от протокола се предоставя на страните при поискване.

**Чл. 10.** Комисията оставя възражението без движение, ако липсват достатъчно документи, необходими за вземане на решение, или изложеното във възражението е непълно или неясно, при което информира подателя за това и му дава срок 10 работни дни за отстраняване на недостатъка.

**Чл. 11.** (1) Комисията оставя без разглеждане възражението на подателя и прекратява производството, когато:

1. спорът не е от компетентността на комисията;
2. възражението не е подадено от лице по чл. 7, ал. 1 или негов пълномощник;
3. по същия спор има заведено съдебно или арбитражно дело;
4. спорът се разреши чрез спогодба;
5. спорът не е бил отнесен за разглеждане пред доставчика на платежни услуги;
6. не са отстранени нередовностите в срока по чл. 8, ал. 1;
7. не са отстранени недостатъците в срока по чл. 10, ал. 1;
8. подателят оттегли възражението си.

(2) Комисията прекратява производството, без да предложи помирително предложение, когато установи наличието на изтекъл давностен срок, на който една от страните се е позовала.

**Чл. 12.** (1) Когато комисията вземе решение, че няма пречка за разглеждане на спора, възражението и приложенията към него се изпращат на засегнатите лица. Едновременно се уведомяват засегнатите лица, че в срок до 10 работни дни от получаване на материалите трябва да представят становища и доказателства. По изключение срокът може да бъде удължен с 10 работни дни.

(2) След изтичане на срока по ал. 1 на подателя на възражението се предоставят получените становища и доказателства на ответната страна и му се дава срок до 10 работни дни за допълнително становище и нови доказателства, ако ответната страна не желае да удовлетвори възражението му.

(3) Ако подателят на възражението представи допълнително становище и/или нови доказателства, комисията дава възможност на засегнатите лица да представят допълнително становище и нови доказателства в срок до 7 работни дни.

**Чл. 13.** (1) Комисията разглежда спора по същество в срок до един месец след изтичане на срока по чл. 12, ал. 2, съответно чл. 12, ал. 3.

(2) Когато комисията реши, че е необходимо допълнително изясняване на обстоятелствата по спора, тя може да поиска от страните документи, информация или допълнителни доказателства. Комисията може да извършва и проверки на място във връзка с предмета на спора.

(3) Комисията разглежда спора на закрито заседание. По решение на комисията спорът може да бъде разгледан на открито заседание, като в този случай председателят или заместник-председателят уведомява страните по спора за датата, мястото и часа на помирителното заседание. Уведомлението може да бъде направено чрез писмо с обратна разписка, телефакс или по друг подходящ начин.

(4) По време на откритото заседание комисията разяснява на страните приложимите към спора нормативни разпоредби и ги приканва да се споразумеят.

(5) Когато при разглеждане на спора комисията констатира нарушение на закона, тя сезира компетентния орган.

**Чл. 14.** (1) След извършване на необходимите действия по изясняване на спора комисията приема писмено помирително предложение за неговото разрешаване.

(2) Помирителното предложение се приема с обикновено мнозинство от пълния числен състав на комисията по съответния спор. Въздръжане при гласуване не се допуска.

(3) Помирителното предложение съдържа:

1. наименование на комисията;
2. дата и място на постановяването му;
3. номер, който съвпада с номера на преписката по съответното помирително производство;
4. имената на председателя или заместник-председателя и членовете на решаващия състав на комисията по съответния спор;
5. имената (наименованията) на страните по спора;
6. предмет на спора и изложение на обстоятелствата по него;
7. фактическа и правна обосновка на помирителното предложение;
8. какво предлага комисията;
9. подписи на председателя или заместник-председателя и членовете на решаващия състав на комисията по съответния спор.

(4) В срок до 3 работни дни след изготвяне на помирителното предложение то се изпраща в писмена форма на страните по спора. Страните се уведомяват, че не са длъжни да приемат помирителното предложение.

**Чл. 15.** (1) Помирителното предложение може да бъде прието от страните в срок до 10 дни след получаването му. Приемането на предложението от двете

страни има сила на спогодба между тях.

(2) Всяка от страните приема или отхвърля помирителното предложение чрез писмено изявление до комисията. В писменото изявление се посочват номерът и датата на помирителното предложение.

(3) Помирителното предложение се приема или отхвърля от всяка от страните изрично, безусловно и изцяло. Наличието на допълнителни уговорки или резерви в писменото изявление, както и липсата на писмено изявление в срока по ал. 1, се приемат за отхвърляне на помирителното предложение от съответната страна по спора.

(4) След изтичане на срока по ал. 1 комисията писмено съобщава резултата на страните, след което прекратява помирителното производство.

(5) Ако помирителното предложение е прието, заедно с писменото съобщение по ал. 4 комисията изпраща на всяка от страните заверени преписи от помирителното предложение с поставен щемпел „Прието“, както и от писмените изявления на страните за неговото приемане. Помирителното предложение се счита за прието от датата на съобщението по ал. 4.

**Чл. 16.** (1) Комисията разглежда спора, като изхожда от принципите за безпристрастност при разкриване на обективната истина и за равнопоставеност на страните в производството.

(2) Комисията може да приема вътрешни правила за организация на своята дейност и водене на деловодство.

### *Глава четвърта*

## **АДМИНИСТРАТИВНО И МАТЕРИАЛНО ОСИГУРЯВАНЕ**

**Чл. 17.** Комисията за защита на потребителите осигурява необходимия персонал, помещения и съответното техническо оборудване за осъществяване на дейността на Помирителната комисия за платежни спорове.

**Чл. 18.** (1) За нуждите на комисията се водят следните книги:

1. входящ и изходящ регистър;
2. описна книга за образуваните помирителни производства;
3. книга за веществените доказателства.

(2) Всички книги се номерират, подпечатват се с печата на комисията и се заверяват с подписа на нейния председател.

**Чл. 19.** (1) Във входящия регистър се вписват постъпилите възражения по реда на постъпването им заедно със свързаната с тях документация, а в изходящия регистър се вписват всички книжа, които се издават от комисията.

(2) образуваните помирителни производства се вписват в описна книга, снабдена с азбучник. Описната книга съдържа:

1. входящ номер и дата на постъпване на възражението;
2. името (наименованието) и адреса на подателя;
3. наименование на лицето, срещу което е адресирано възражението;
4. резюме на възражението;
5. номер на образуваното помирително производство;
6. брой проведени по помирителното производство заседания;
7. номер и дата на помирителното предложение;
8. резултата от помирителното предложение (приемане или отхвърляне от страните).

(3) Книжката по образуваните помирителни производства се поставят в папки, оформени по утвърден от председателя на комисията образец. В тези папки в хронологичен ред се подреждат и протоколите от заседанията на комисията по съответното помирително производство.

(4) Постъпващите в комисията веществени доказателства се регистрират в книгата за веществени доказателства и се съхраняват по подходящ начин, определен от председателя на комисията.

**Чл. 20.** (1) Когато преписката по помирително производство се изнася от помещението, където се пази, секретарят отбелязва във водения от него дневник на кого е дадена.

(2) Преписки по помирителни производства могат да се дават само на членове на комисията.

(3) По разпореждане на председателя или заместник-председателя на комисията преписките по помирителни производства могат да бъдат предоставяни за справка и на други лица с правен интерес при спазване на всички законови изисквания.

(4) Не се допуска да се правят бележки, знаци и подчертавания в книгата по помирителните производства.

**Чл. 21.** (1) Приключените през текущата година преписки по помирителни производства се предават в архивата най-късно до края на януари следващата година.

(2) При внасяне в архивата на всяка преписка по помирително производство се слага архивен номер. В описната книга се отбелязва номерът, с който е архивирана съответната преписка.

**Чл. 22.** Преписките от приключилите помирителни производства се съхраняват пет години, считано от края на годината, през която съответното помирително производство е приключило.

**Чл. 23.** Комисията за защита на потребителите определя секретар, който отговаря за административното обслужване на дейността на комисията, като:

1. организира деловодството;
2. води книгите по чл. 18, ал. 1;

3. изготвя протоколи от заседанията на комисията;
4. организира входяща и изходяща кореспонденция във връзка с провеждане на помирителните производства;
5. изпълнява други задачи, възложени от председателя на комисията.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§ 1.** Този правилник се издава на основание чл. 135, ал. 3 от Закона за платежните услуги и платежните системи.

**§ 2.** Този правилник отменя Правилника за дейността на Помирителната комисия за платежни спорове (обн., ДВ, бр. 84 от 21 октомври 2005 г.).

