



**БЪЛГАРСКА
НАРОДНА БАНКА**

БНБ- 54738/14.05.2018г

Утвърдил: (подпис и печат)

Нина Стоянова

Подуправител

**УКАЗАНИЕ ЗА ОПРЕДЕЛЯНЕ НА РЕДА ЗА ПОДАВАНЕ И ОБРАБОТВАНЕ НА
ЖАЛБИ ОТНОСНО ПРЕДПОЛАГАЕМИ НАРУШЕНИЯ ПО ЧЛ. 167, АЛ. 2 ОТ
ЗАКОНА ЗА ПЛАТЕЖНИТЕ УСЛУГИ И ПЛАТЕЖНИТЕ СИСТЕМИ**

София, 2018 г.

ГЛАВА ПЪРВА

Общи положения

1. Предназначение и задължително приложение на документа

Настоящото Указание е предназначено за ползвателите на платежни услуги, държателите на електронни пари или други заинтересовани лица, които могат да подават до БНБ жалби за предполагаеми нарушения по чл. 167, ал. 2 от Закона за платежните услуги и платежните системи (ЗПУПС).

2. Основание за разработване и издаване на документа

Настоящото Указание се издава на основание чл. 9, ал. 8 от Наредба № 3 на БНБ от 18 април 2018 г. за условията и реда за откриване на платежни сметки, за изпълнение на платежни операции и за използване на платежни инструменти.

3. Обхват

Настоящото Указание определя реда за подаване и обработване на жалби до БНБ за предполагаеми нарушения по чл. 167, ал. 2 от ЗПУПС.

ГЛАВА ВТОРА

Подаване на жалби

4. Канали за подаване на жалби

Ползвателите на платежни услуги, държателите на електронни пари или други заинтересовани лица могат да подават до БНБ жалби за предполагаеми нарушения по чл. 167, ал. 2 от ЗПУПС писмено на хартиен носител или по електронна поща на адресите, посочени в секция „Контакти“ на интернет страницата на БНБ.

5. Информация, предоставяна от жалбоподателите

5.1. Жалбите, подавани до БНБ, за предполагаеми нарушения по чл. 167, ал. 2 от ЗПУПС съдържат най-малко:

1. данни за жалбоподателя и данни за контакт с него;
2. информация дали жалбоподателят е ползвател на платежни услуги, съответно държател на електронни пари или не;
3. данни за доставчика на платежни услуги, съответно издателя на електронни пари, срещу когото се подава жалбата;
4. описание на фактите и обстоятелствата, довели до подаване на жалбата;
5. подпис.

5.2. Към жалбата жалбоподателят може да приложи относими документи и информация, с които разполага, включително копие от рамков договор с доставчика на платежни услуги/издателя на електронни пари, проведена с него кореспонденция, информация, свързана с платежна сметка и други.

5.3. При подаване на жалба жалбоподателят може да използва формата в Приложение 1.

ГЛАВА ТРЕТА

Обработване и отговор на жалби

6. Обработване на жалби

6.1. В съответствие с чл. 167, ал. 1 от ЗПУПС БНБ упражнява надзор за спазване на изискванията на ЗПУПС и на подзаконовите актове по прилагането му спрямо доставчиците на платежни услуги и издателите на електронни пари със седалище в Република България, включително по отношение на дейността им чрез клонове и представители.

6.2. Българската народна банка регистрира постъпилите жалби за предполагаеми нарушения по чл. 167, ал. 2 от ЗПУПС, които съдържат информацията по т. 5.1.

6.3. Българската народна банка разглежда фактите и обстоятелствата, изложени в жалбата.

6.4. В случай че БНБ установи, че доставчик на платежни услуги или издател на електронни пари е допуснал нарушение на ЗПУПС и на подзаконовите актове по прилагането му, БНБ има право да приложи подходящи надзорни мерки съгласно чл. 169 и 170 от ЗПУПС и/или да наложи имуществени санкции с цел преустановяване на нарушението.

7. Изпращане на отговор до жалбоподателите

С отговора си във връзка с подадена жалба БНБ предоставя на жалбоподателя:

1. потвърждение за получаването на жалбата в БНБ;
2. информация относно общата компетентност на БНБ във връзка с процедурата за разглеждане на жалби срещу предполагаеми нарушения по чл. 167, ал. 2 от ЗПУПС;
3. информация за това дали БНБ е препратила жалбата на друг орган или организация, в страната или в друга държава членка, в т.ч. наименованието и данните за контакт на този орган или организация;
4. резултат от процедурата по разглеждане на жалбата;
5. информация за сроковете и формата на евентуалната допълнителна кореспонденция с жалбоподателя или дали с отговора се прекратява процедурата за разглеждане на жалбата от БНБ;
6. информация за възможността да отнесе спора за разглеждане от Помирителната комисия за платежни спорове.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА

§ 1. Настоящото Указание влиза в сила от 14 май 2018 г.