

Процедура за подаване на възражения и жалби, решаване на спорове

1. Данни за кредитора

- Лайт Финанси ООД, вписано в Търговски регистър и регистър на ЮЛНЦ с ЕИК: 204749531, е дружество с ограничена отговорност, със седалище и адрес на управление - гр. Пловдив 4000, район Северен, ул. „Полет“ № 1, вписано със Заповед БНБ-47686/24.04.2018г. на подуправителя на БНБ, ръководещ управление „Банков надзор“ в Регистъра на финансовите институции при БНБ с регистрационен № BGR00396.

2. Процедура за подаване на възражения и жалби, решаване на спорове

- Настоящата политиката обхваща вътрешните правила за управление на жалби, подадени от клиенти на Лайт Финанси ООД.
- Настоящата политика се прилага и при подаване на възражения и решаване на спорове във връзка с член 63 от ЗКНИП.
- Жалба и възражение може да бъде подадена от всеки клиент на Лайт Финанси ООД във връзка със спорове, възникнали по повод предоставянето на кредити или услуга от дружеството.
- Клиентите имат право да подават жалбите или възраженията си без да заплащат такса за това. Информацията относно процедурите за разглеждане на жалбите и възраженията се предоставя безплатно.
- Жалби и възражения се подават само писмено по един от следните начини:
 - ~ на място в офис на Лайт Финанси ООД;
 - ~ по пощата на адрес: гр. Пловдив, ул. „Полет“ №1;
 - ~ с и-мейл чрез електронна поща: info@lightfinance.bg
- Постъпилите жалби и възражения се завеждат във входящия дневник на Лайт Финанси ООД.
- Жалбата или възражението могат да бъдат написани в свободна форма, като към тях се прилагат и доказателства.
- Жалбата или възражението задължително следва да съдържа:
 - ~ пълното име и уникален клиентски номер на жалбоподателя или номер на договора, който е сключен;
 - ~ данни от документ за самоличност;
 - ~ адрес за кореспонденция;
 - ~ телефон за връзка;



~ същността и обстоятелствата, от които жалбоподателят е недоволен, които иска да бъдат разгледани или за които да получи отговор.

- Лайт Финанси ООД може да изисква от потребителя да предостави допълнителна информация и/или документи във връзка с жалбата, като определя и срок за това.
- Служител, отговорен за отговор по подадена жалба или възражение, може да проведе среща или телефонен разговор с потребителя за изясняване на случая. Такъв разговор може да се проведе и с цел по-ефективно достигане до взаимно споразумение или съгласие и съответно решаване на спора между потребителя и Лайт Финанси ООД.
- В срок от 30 (тридесет) дни от постъпването жалбата или възражението следват да бъдат разгледани от Лайт Финанси ООД и потребителят да получи писмен отговор за решението.
- В срок от 7 (седем) дни от постъпване на възражение от потребител във връзка с чл. 24 от Наредба 22 на БНБ, а именно, че съдържащата се за него информация в Централния кредитен регистър е неточна, Лайт Финанси ООД разглежда случаи и изпраща писмен отговор до заявителя. Ако възражението е основателно, се извършва корекцията и се подават коригираните данни към информационната система на Централния кредитен регистър в срока и по реда на чл. 10, ал. 3 от Наредба 22 на БНБ.
- Ако Лайт Финанси ООД не се произнесе в посочения срок или се наложи удължаване на срока, се уведомява жалбоподателя за причината за забавянето, както и периода, в който може да се очаква отговор на жалбата.
- Лайт Финанси ООД се произнася и уведомява потребителя писмено на посочения от него e-mail или изпраща писмен документ до неговия постоянен адрес относно резултата по жалбите и възраженията.
- Дружеството не разглежда и не отговаря на анонимни жалби или възражения.
- Не се разглеждат жалби, подадени повторно по въпрос, по който вече има решение, освен ако се основава на нови факти и обстоятелства.
- Потребителят има възможност да се обърне към орган за алтернативно решаване на потребителски спорове, а именно Секторна помирителна комисия, разглеждаща спорове, свързани с финансови услуги към Комисията за Защита на Потребителите. Адресът на Комисията за защита на потребителите е: гр. София, ПК 1000, ул. "Врабча" № 1, ет. 3,4 и 5.
- Лайт Финанси уведомява потребителя дали ще участва в помирителното производство.

