

---

# Харта на Медиатора

---

Отговорности,  
взаимодействие, процес

---

Обслужване на клиенти,  
БНП Париба Лични финанси

---

## Съдържание

Въведение .....	- 3 -
Цели .....	- 3 -
Мисия.....	- 3 -
Задължения на Медиатора.....	- 3 -
Запитване към Медиатора.....	- 4 -
Отговор на Медиатора .....	- 4 -
Приключване на процеса на Медиация .....	- 4 -
Годишен отчет на Медиатора.....	- 5 -

## Въведение

През Октомври 2012 година в БНП Париба Лични Финанси въведохме нов процес – медиация, свързан с разглеждането и управлението на сигналите на недоволство от клиенти на компанията.

„Хартата на Медиатора“ има за цел да опише медиацията като процес, както и ролята и задълженията на медиатора. “Хартата на Медиатора” е в съответствие с Политиката за разглеждане на Оплакванията на БНП Париба Лични Финанси.

## Цели

Медиацията е процес, свързан с възможността, предоставена на Клиента да получи независим отговор, в случай, че не е съгласен с предоставено решение по изразеното от него недоволство/оплакване/.

Медиацията има за цел да намери справедливо и взаимно изгодно решение за клиента и компанията в съответствие с договора, подписан от клиента и в съответствие със законодателството в България.

Медиацията се отнася само за продукти и услуги, предлагани от БНП Париба Лични Финанси. Извън обхвата на медиацията са въпроси, свързани с ценовата политика на компанията, политиката за управление на риска и таксите свързани с продуктите.

## Мисия

Медиаторът е отговорен да намери и предложи приемливо решение за клиента и компанията с цел разрешаване на възражението от страна на клиента. Медиаторът е посредник, отправящ предложения и препоръки към Компанията за промени в процеса и начинана третиране, с цел да се избегне повторение на оплакването.

Медиаторът разрешава въпросите по извън съдебен път, по удовлетворяващ и за двете страни начин.

Решенията, предоставени от Медиатора и приети от двете страни, трябва да са приложими и да се изпълнят доброволно от двете страни.

## Задължения на Медиатора

- да разгледа всяко запитване /разглеждат се само запитвания в писмен вид/
- да предостави писмен отговор или предложение за решение на запитването в 30-дневен срок на клиента/
- да предостави информация за отговора или предложението на Компанията
- да отправя препоръки към Компанията за промени в продуктите, услугите и процесите, като са в съответствие с местното законодателство, за да се избегнат повторните оплаквания от страна на клиентите

- да работи в сътрудничество с Екипа, обработващ сигналите на недоволство от страна на клиентите – да осигури или да поиска информация, необходима за разрешаването на случаите
- да се запази клаузата на споразумението за конфиденциалност на информацията и за двете страни

## Запитване към Медиатора

За да се свърже с Медиатора, клиентът е необходимо да предостави информация по въпроса в писмен вид на следните адреси:

### Пощенски адрес:

Г-н Владимир Вълканов, Главен юристконсулт  
Бизнес Парк София, сграда 14  
1766 София, България

### E-mail address:

[mediator@bnpparibas-pf.bg](mailto:mediator@bnpparibas-pf.bg)

Само оплаквания (недоволства) с окончателно решение, взето от Екипа за управление на оплакванията, ще бъдат разглеждани от Медиатора. В случай, че информацията, предоставена от клиента, не е достатъчна, Медиаторът ще се свърже с клиента, за да продължи проучването.

## Отговор на Медиатора

Медиаторът предоставя информация за решението, не по-късно от 30 дни след получаването на запитването на клиента. Решението трябва да бъде изпратено в писмен вид по пощата или на имейл адреса на клиента.

Медиаторът разглежда всички случаи, които са му изпратени, и изготвя доклад за тях. Отговорът на Медиатора се представя в писменна форма на български език, като включва как е третирано оплакването и цялата информация за случая.

## Приключване на процеса на Медиация

Процесът на Медиация приключва при следните обстоятелства:

- Медиаторът е изпратил писмен отговор
- Взето е решение между двете страни с подписано споразумение
- Клиентът изпрати писмено искане за прекратяване на процеса на медиация
- Медиаторът е предложил поне 2 решения, които са отхвърлени и от двете страни, за доброволно изпълнение
- Клиентът изпраща междувременно и запитване до КЗП – медиацията спира
- Клиентът изпраща междувременно и запитване до съда – медиацията спира

## Годишен отчет на Медиатора

Медиаторът представя своята дейност в годишен отчет до компанията и клиентите. Докладът се публикува на интернет сайта на Компанията със следното съдържание:

- Брой оплаквания изпратени към Медиатора
- Брой на становищата (отговорите) дадени от Медиатора
- Брой положителни отговори към клиенти
- Брой положителни становища за Компанията

