



БЪЛГАРСКА НАРОДНА БАНКА

БНБ - 128844 / 09-09-2025

УТВЪРЖДАВАМ:

ПЕТЪР ЧОБАНОВ
ПОДУПРАВИТЕЛ



ПРОЦЕДУРА ЗА ПОДАВАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ ОТ
КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛИ ПО ЗАКОНА ЗА ЛИЦАТА, ОБСЛУЖВАЩИ КРЕДИТИ, И
КУПУВАЧИТЕ НА КРЕДИТИ

София, 2025 г.

ГЛАВА ПЪРВА

Общи положения

1. Предназначение

1.1. Настоящата Процедура за подаване и разглеждане на жалби от кредитополучатели по Закона за лицата, обслужващи кредити, и купувачите на кредити (Процедурата) е предназначена за кредитополучатели или други заинтересовани лица, които могат да подават жалби до Българската народна банка (БНБ) за нарушения на Закона за лицата, обслужващи кредити, и купувачите на кредити (ЗЛОККК) и на актовете по прилагането му, с изключение на жалби от потребители в случаите по чл. 41, ал. 4 от ЗЛОККК.

2. Обхват

2.1. Настоящата Процедура определя реда за подаване и разглеждане на жалби до БНБ за нарушения на разпоредбите на ЗЛОККК и на актовете по прилагането му.

2.2. Българската народна банка разглежда жалби за нарушения, извършени от:

2.2.1. лица, обслужващи кредити, лицензирани в Република България, и техните външни изпълнители, с изключение на случаите по чл. 42, ал. 3 от ЗЛОККК;

2.2.2. лица, обслужващи кредити, за които Република България е приемаща държава;

2.2.3. лица, обслужващи кредити, когато необслужван кредит е отпуснат на територията на Република България;

2.2.4. купувачи на кредити, съответно представители на купувачи на кредити от трета държава (представители по чл. 38 от ЗЛОККК), за нарушения на изискванията на чл. 17 – 20 и чл. 35 – 39 от ЗЛОККК, с изключение на случаите по чл. 42, ал. 3 от същия закон.

ГЛАВА ВТОРА

Подаване на жалби

3. Ред за подаване на жалби

Кредитополучателите или други заинтересовани лица могат да подават до БНБ жалби за нарушения на разпоредбите на ЗЛОККК и на актовете по прилагането му на хартиен носител и/или по електронна поща на адресите, посочени на интернет страницата на БНБ (www.bnb.bg), както следва:

[Рубрика „За БНБ“](#), [подрубрика „Обслужване на клиенти“](#), [страница към подрубрика „Контакти“](#).

4. Информация, предоставяна от жалбоподателите

4.1. Жалбата, подадена до БНБ, за нарушение на ЗЛОККК и на актовете по прилагането му съдържа най-малко:

4.1.1. наименование и представляващ, когато жалбоподателят е юридическо лице или друго правно образувание, имена по документ за самоличност, когато жалбоподателят е физическо лице, различно от потребител по смисъла на § 13, т. 1 от допълнителните разпоредби на Закона за защита на потребителите, както и адрес за кореспонденция, телефон и електронен адрес, ако има такъв;

4.1.2. данни за пълномощника и приложено пълномощно, когато жалбата се подава чрез упълномощено лице;

4.1.3. информация в какво качество се подава жалбата;

4.1.4. данни за лицето по т. 2.2, срещу което се подава жалбата;

4.1.5. описание на фактите и обстоятелствата, на които се основава жалбата;

4.1.6. опис на приложените към жалбата документи;

4.1.7. подпис на представляващия/пълномощника, когато жалбоподателят е юридическо лице или друго правно образувание, или на физическото лице/пълномощника, когато жалбоподателят е физическо лице, различно от потребител.

4.2. Към жалбата жалбоподателят прилага относими документи и информация, с които разполага, подкрепящи изложените от него твърдения, включително: копие от договора за кредит; проведена кореспонденция; информация, свързана с кредита и плащанията по него и др.

ГЛАВА ТРЕТА

Разглеждане и отговор на жалби

5. Разглеждане на жалби

5.1. Българската народна банка регистрира всяка постъпила жалба за нарушение на ЗЛОККК и на актовете по прилагането му и разглежда фактите и обстоятелствата, изложени в нея.

5.2. Анонимни жалби не се разглеждат.

6. Изпращане на отговор до жалбоподателя

6.1. С отговора си във връзка с подадената жалба БНБ предоставя на жалбоподателя:

6.1.1. потвърждение за получаването на жалбата в БНБ;

6.1.2. информация дали жалбата попада в обхвата на компетентност на БНБ във връзка с разглеждането на жалби за нарушения на ЗЛОККК и на актовете по прилагането му;

6.1.3. информация 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;

6.1.4. резултат от разглеждането на постъпилата жалба, когато жалбата попада в обхвата на компетентност на БНБ;

6.1.5. информация за сроковете и формата на допълнителната кореспонденция с жалбоподателя, когато има необходимост от такава, или информация дали с отговора се прекратява процедурата за разглеждане на жалбата в БНБ.

6.2. Българската народна банка изпраща отговор до жалбоподателя в срок до 14 дни от постъпване на жалбата.

6.3. Ако жалбата не отговаря на изискванията, регламентирани в настоящата процедура, БНБ уведомява жалбоподателя и определя срок за отстраняване на нередовностите.

6.4. При необходимост от представяне на допълнителни сведения, документи или друг вид доказателства във връзка с жалбата същите могат да се изискат от жалбоподателя, като БНБ определя срок за представянето им.

6.5. В случаите по т. 6.3 и 6.4 срокът за изпращане на отговор по т. 6.2 започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите и/или предоставянето на допълнителната информация. Ако указанията относно нередовностите и/или предоставянето на допълнителна информация и/или документи не бъдат изпълнени в определения срок, процедурата по разглеждане на жалбата се прекратява.

6.6. Българската народна банка може да поиска предоставяне на информация и/или документи от други органи или организации в страната, в държава членка или в трета държава във връзка с жалбата. В случай на жалба с фактическа или правна сложност срокът за разглеждането ѝ може да бъде удължен с още един месец.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Процедурата се оповестява публично на интернет страницата на БНБ на основание чл. 41, ал. 5 от ЗЛОККК.

§ 2. Процедурата влиза в сила на 10 септември 2025 г.