



Уважаеми клиенти,

Придобиването ни от белгийската финансова група КВС на този етап е свързано с промяна само на собствеността, името и бранда на банката и дъщерните ѝ дружества. Други съществени промени за нашите клиенти не предстоят, а в случай на такива, ще бъдете надлежно уведомени. В този документ може да намерите отговор на най-често задаваните въпроси.

Често задавани въпроси и отговори:

Общи въпроси:

1. Отношенията ми с банката и/или останалите компании в групата като клиент продължават ли да бъдат в сила?

Да, отношенията Ви като клиент на банката и/или на останалите компании в Групата продължават да бъдат в сила, съгласно договора Ви с нас.

Промяната в собствеността и промяната на наименованието няма да доведе до промяна на юридическото лице, с което сте сключили договор. Ще продължим да предоставяме услуги, със стремеж към отлично качество, каквито са и очакванията на нашите клиенти.

2. Променят ли се условията на продуктите, които ползвам в банката?

Текущите условия по ползваните от Вас продукти и услуги не се променят вследствие на смяната на собствеността и името на банката.

3. Ще се променят ли условията по договора ми с банката и/или с дъщерните дружества?

Условията по договора Ви с банката и/или с дъщерните дружества не се променят вследствие на промяната на собствеността и на името.

4. Необходимо ли е да подпиша повторно договора си с банката или с друга от компаниите в групата?

Не е необходимо да предприемате никакви действия. Вашите договорни отношения продължават в съответствие със сключените договорености. Предвид промяната на банковата група, от която банката и нейните дъщерни дружества са част, ще бъде осъществена промяна на наименованията на част от продуктите и услугите и на дизайна на мобилните приложения. Промяната на наименованията няма да промени по същество характеристиките или условията по предлагания продукт или услуга, нито ще доведе до промяна на правата и задълженията на страните по сключения договор във връзка с продукта/услугата.

5. Трябва ли да предприема нещо, за да продължа да използвам своите банкова сметка, карта, IBAN, мобилно банкиране, онлайн банкиране, дигитален портфейл, както досега?



Не, не е необходимо да предприемате никакви действия. Използваните от Вас продукти и услуги, включително IBAN, банкова сметка, карта и т.н. се запазват.

Наименованията и дизайна на мобилните приложения (мобилно банкиране, дигитален портфейл) ще се промени, но техните функционалности ще се запазят. Ако вече имате свалени приложенията, няма да е необходимо да ги инсталирате отново. Онлайн банкирането също ще промени своето име, без да променя функционалностите си.

6. Трябва ли да преинсталирам мобилното банкиране и дигиталния си портфейл?

Не, не е необходимо да преинсталирате мобилното банкиране или дигиталния си портфейл.

7. Трябва ли да преиздам картата си?

Не, не е необходимо да преиздавате своята карта. Можете да използвате същата пластика до изтичането на срока на валидност, отбелязан на нея.

8. Ще се промени ли обслужващият ме офис?

Не, обслужващият Ви офис остава същият. Ако има промяна, ще Ви уведомим своевременно за офиса, който поема Вашето обслужване.

9. Ще може ли клиенти на ОББ да бъдат обслужвани в клон на КВС Банк, и обратно? Как ще бъде осъществявано обслужването на клиентите на други дружества от групата?

Не. Макар и част от една и съща банкова група, двете банки са самостоятелни юридически лица. По отношение на останалите дружества от групата начинът за обслужване на клиенти остава непроменен.

Евентуални промени, засягащи дружества от Групата КВС в България, ще бъдат комуникирани своевременно на техните клиенти.

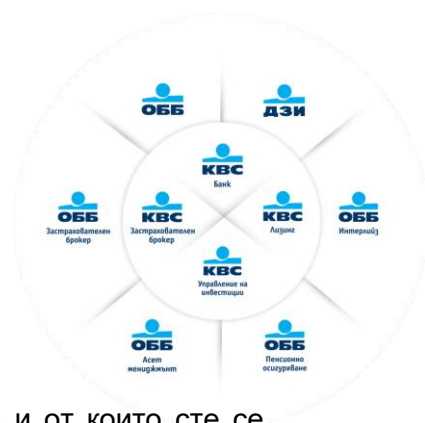
10. Ще се промени ли номерът на Контактния център?

Номерът на контактния център не се променя вследствие на смяната на собствеността и името на банката и дружествата.

11. Ще бъдат ли тарифите за такси и комисиони еднакви за клиентите на двете банки?

Не. Макар и част от една и съща банкова група, двете банки са самостоятелни юридически лица. Евентуални промени, засягащи дружества от групата КВС в България, ще бъдат комуникирани своевременно на техните клиенти.

12. Имам преференциални условия като клиент. Продължават ли да бъдат валидни?



Преференциите, които са ви били предложени до момента и от които сте се възползвали, продължават да бъдат валидни за срока и при условията, при които са били предоставени. Те не се променят вследствие на смяната на собствеността и името на банката.

13. Ще се промени ли служителя, към когото се обръщам като лице за контакт?

Можете да продължите да се обръщате към служителя/служителите, с които сте осъществявали контакт и до момента.

14. Ще се промени ли сайтът?

Сайтът на банката ще отрази промените, свързани със собствеността и наименованието и на банката, и на нейните дъщерни дружествата, както и наименованията в част от гамата предлагани продукти и услуги.

Категория: Кредитни/лизингови продукти и услуги

15. Променят ли се условията по ползвания от мен кредит/лизинг?

Вашите отношения с банката и лизинговата компания по повод ползваните кредитни или лизингови услуги продължават в съответствие със сключения договор. Можете да продължите да погасявате Вашите задължения както досега.

16. Одобрението на кредит, което получих преди промяната на собствеността и името на банката, валидно ли е?

Ако сте получили одобрение по кредит, за който все още не сте сключили договор към момента на промяна на собствеността и името на банката, одобрението остава в сила за срока и при условията, описани в него.

17. Какво става с искането ми за кредит/лизинг, което в момента се разглежда? Кой в крайна сметка ще подпише договора с мен?

Искането Ви за кредит или лизинг ще бъде разгледано в съответствие с установените правила и процеси. В случай на одобрение ще имате възможност да сключите договор. В договора за кредит/лизинг банката/лизинговото дружество ще бъдат идентифицирани с новите си имена.

18. До кога трябва да приема предложението, получено от банката/лизинговото дружество?

В случай че сте получили оферта за кредитен/лизингов продукт, можете да се възползвате в указания в офертата срок.



19. Променят ли се условията и таксите на продуктите, които ползвам в банката?

Условията и таксите по продуктите и услугите не се променят в резултат на промяна на собствеността или наименованието на юридическото лице. Евентуални бъдещи промени по условията или таксите на предлаганите продукти и услуги ще продължат да бъдат извършвани, както и досега, при пълно съответствие с изискванията на действащото законодателство и с оглед на сключените договорености между банката и нейните клиенти.

Категория: Спестовни и инвестиционни продукти и услуги

20. Какво ще стане с моите спестявания?

Няма промяна в условията, при които се съхраняват Вашите средства, вследствие на промяната на собствеността и на името на банката. Ние сме част от голяма международна група и сигурността на средствата на нашите клиенти продължава да бъде наш приоритет.

21. Променят ли се условията по моите спестявания и инвестиции?

Текущите условия по ползваните от Вас продукти и услуги не се променят вследствие на смяната на собствеността и името на банката.

22. Има ли промяна във фондовете, дялове от които са част от моя инвестиционен портфейл?

Фондовете под управление на KBC Управление на инвестиции към момента няма да претърпят промени извън промяна на наименованието на един от фондовете. В случай на промени в бъдеще, ще бъдете информирани при спазване на всички нормативни изисквания.

23. Към кого мога да се обърна при въпрос, свързан с моите инвестиции?

Можете да продължите да се обръщате към служителя/служителите, с които сте осъществявали контакт и до момента.

24. В кой офис мога да потърся съдействие относно моите инвестиции?

Можете да потърсите съдействие както и до момента.

Категория: Застрахователни продукти и услуги

25. Променят ли се условията и начина на обслужване по сключената от мен застраховка?

Текущите условия по сключената от Вас застраховка не се променят.



Категория: Специално за бизнес клиенти

26. Променят ли се условията на продуктите, които ползвам в банката?

Текущите условия по ползваните от Вас продукти и услуги не се променят вследствие на смяната на собствеността и името на банката.

27. Как ще се отрази смяната на собствеността на банката върху мен като бизнес клиент?

Промяната на собствеността и името на банката няма да се отразят на взаимоотношенията ни с Вас като клиент. Удовлетвореността на нашите клиенти продължава да бъде от първостепенно значение за нас.

28. Какво ще стане с обезпеченията, учредени в полза на банката? Какво се случва със застрахователните полици, правата по които са прехвърлени в полза на банката във връзка с ползван от мен кредит?

Независимо от промяната на собствеността на банката и нейното наименование, юридическото лице, с което сте в договорни отношения, не се променя и промените не засягат предоставените обезпечения. Същото се отнася и за застрахователните полици, правата по които са прехвърлени в полза на банката.

29. Ще се промени ли лицето ми за контакт/релейшъншип мениджъра с банката?

Можете да продължите да се обръщате към служителя/служителите, с които сте осъществявали контакт и до момента.

30. Бизнесът, който представлявам, е част от мултинационална компания с партньорски отношения с дружества от групата РБИ в други държави. Как ще бъде обслужвана местната компания?

Отношенията на представляваната от Вас компания и дружества от групата на РБИ в други държави се уреждат от самостоятелни договорености и те остават в сила. В КВС Банк ще продължим да ви обслужваме както и досега, според постигнатите договорености. В случай, че отношенията са основани на многостранни договори с комплексно изпълнение в няколко държави, можете да се обърнете към Вашия релейшъншип мениджър, който ще Ви предостави необходимата информация.