

ПОЛИТИКА НА „МАКРОАДВАНС ДЕТ МЕНИДЖМЪНТ“ ЕАД ЗА СПАЗВАНЕ НА ПРАВИЛАТА ЗА ЗАЩИТА НА КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛИТЕ

Общи положения: Настоящата Политика (по-долу наричана „Политика/та“) е насочена към гарантиране на еднаквото, уважително и справедливо третиране на кредитополучателите от страна на „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД (по-долу наричано още „Дружеството“) в качеството му на лице, обслужващо кредити при изпълнението на дейности по обслужване и събиране на задължения, чиито кредитори са трети лица – банки, купувачи на кредити и други юридически лица. Това включва предоставянето на точна и ясна информация, ефективно разглеждане на оплаквания или тяхното администриране и предаване към съответния кредитор, когато последният е компетентен за решаване на случая. Дружеството осъществява комуникация с кредитополучателите с уважение, проявява засилено внимание към уязвимите клиенти и забранява нелоялни или заплашителни практики. Всички служители на Дружеството изпълняват задълженията си с висок професионализъм, спазвайки установените правила за поведение и етика.

I. ЦЕЛ НА ПОЛИТИКАТА

1. Настоящата Политика има за цел да гарантира:

- 1.1.** Спазване на приложимото законодателство относно защитата на кредитополучателите;
- 1.2.** Справедливо, прозрачно и етично третиране на всички кредитополучатели, като се зачита неприкосновеността на личния им живот;
- 1.3.** Оказване на съдействие при възникване на затруднения във връзка с погасяване на задължението чрез насочване към подходящи консултативни услуги или компетентните кредитори;
- 1.4.** Осъществяване на дейността по обслужване и събиране на вземания при зачитане на правата и достойнството на кредитополучателите, като Дружеството:
 - не отпуска кредити и не носи отговорност за техните условия;
 - не приема плащания и не извършва финансови трансфери от името на кредитора;
 - информира кредитополучателите за действията си и за контактите с кредитора;
 - обработва оплакванията и въпросите на кредитополучателите в рамките на своите компетенции и ги насочва към кредитора, когато са извън тези компетенции;
- 1.5.** Предотвратяване на нелоялни практики и гарантиране, че всички комуникации с кредитополучателите са коректни, уважителни и съобразени със закона.

II. ПРИЛОЖНО ПОЛЕ

2. Политиката се прилага за всички лица, представляващи „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД по закон или по пълномощие, както и за всички служители на Дружеството, които участват в процесите по обслужване и събиране на кредити/задължения, включително при осъществяване на телефонни разговори, писмена кореспонденция и лични срещи.

III. ПРИНЦИПИ НА ЗАЩИТА, СПРАВЕДЛИВО И ЕТИЧНО ТРЕТИРАНЕ НА КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛИТЕ:

3. Основните принципи за защита, справедливо и етично третиране на кредитополучателите, които намират приложение в дейността на Дружеството са, както следва:
 - 3.1. Законосъобразност – всички действия по обслужване на кредити се извършват в пълно съответствие с приложимото законодателство;
 - 3.2. Прозрачност - кредитополучателите имат право да получават ясна, точна и пълна информация относно обслужваните задължения;
 - 3.3. Защита на личните данни – обработването и съхраняването на лични данни на кредитополучателите се осъществява съобразно разпоредбите на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година и Закона за защита на личните данни;
 - 3.4. Право на жалба - кредитополучателите имат право на подаване на жалба, която се разглежда по утвърден ред и в срок, определен от Дружеството;
 - 3.5. Недопускане на дискриминация – Дружеството не допуска дискриминация въз основа на какъвто и да е признак (пол, възраст, етническа принадлежност, религия, сексуална ориентация, социален статус и други);
 - 3.6. Добросъвестност и уважение – при всеки случай на комуникация с кредитополучателите, тя се осъществява с уважение, без обиди, заплахи или проява на агресия;
 - 3.7. Защита на уязвими групи кредитополучатели – особено внимание се отделя на кредитополучателите, които се намират в уязвимо положение, като например лица с трайни и тежки заболявания, възрастни хора.
 - 3.8. Забрана за нелоялни и агресивни практики – забранени са всички действия, които са недобросъвестни, без нужния професионализъм, както и случаите на представяне на заблуждаваща и подвеждаща информация.

IV. ОСНОВНИ ПРАВИЛА ЗА ЗАЩИТА, СПРАВЕДЛИВО И ЕТИЧНО ТРЕТИРАНЕ НА КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛИТЕ

4. Основните правила за защита, справедливо и етично третиране на кредитополучателите, които намират приложение в дейността на Дружеството са, както следва:

- 4.1. На кредитополучателите се предоставя пълния обем на информация относно задължението им, с която Дружеството разполага като лице, обслужващо кредити, като информацията следва да е коректна, недвусмислена, ясна и разбираема, вкл. такава за правото им на жалба съгласно чл.9, ал.2, т. 14 от Закон за лицата обслужващи кредити и кредитните институции (ЗЛОККК).
- 4.2. На кредитополучателите се предоставя изчерпателна, своевременна и достоверна информация за всички аспекти на задължението им.
- 4.3. Забранява се предоставянето на заблуждаваща или подвеждаща информация.
- 4.4. Забранява се премълчаването на информация за задължението, с която Дружеството разполага.
- 4.5. Забранява се упражняването на тормоз, принуда, включително използването на физическа сила или злоупотреба с влияние.
- 4.6. Забранява се отправянето на заплахи.
- 4.7. Комуникацията с кредитополучателите се осъществява с уважение, без унижително или обидно отношение.
- 4.8. Забраняват се настойчиви и прекомерни контакти, като честотата и времето на контакт се осъществяват в законово допустимите за това дни от седмицата, часове и времеви интервали.
- 4.9. Зачита се достойнството и неприкосновеността на личния живот на кредитополучателите.
- 4.10. Не се използват публични способности за комуникация, които могат да накърнят доброто име на кредитополучателя, като не трябва да се действа по начин, който би могъл да дискредитира публично кредитополучателите с цел упражняване на натиск.
- 4.11. Кредитополучателят има право да се информира за възможностите за предсрочно погасяване на задължението си и евентуалните последици, като за конкретните условия и санкции следва да се обръща към компетентния кредитор.
- 4.12. Кредитополучателят има право на информация за последиците при просрочие.
- 4.13. Кредитополучателят има право да се информира за възможността за частично плащане на задължението си; Дружеството предоставя точна информация по този въпрос и при необходимост предава искането към компетентния кредитор..
- 4.14. Не се допуска дискриминация въз основа на какъвто и да е признак (пол, възраст, етническа принадлежност, религия, сексуална ориентация, социален статус, финансово положение и други).
- 4.15. При обслужване на задълженията се отчитат индивидуалните обстоятелства на кредитополучателя, неговите интереси и права, както и възможността му за погасяване; Дружеството предоставя тази информация на компетентния кредитор за разглеждане на евентуални индивидуални решения относно погасяването.
- 4.16. В случай че се установи наличието на сериозни затруднения при погасяването или ако се установи, че кредитополучателят попада към уязвими групи,

служителите на Дружеството информират кредитополучателя за налични консултативни или социални услуги и при необходимост го насочват към съответните компетентни институции или кредитора за допълнителна помощ.

- 4.17. Подадените от кредитополучателите жалби се разглеждат по предварително определена процедура, описана в Правила и процедури на „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД за регистриране и разглеждане на постъпили жалби от кредитополучатели.
- 4.18. При съхранението и обработката на личните данни на кредитополучателите се спазват правилата на Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година и Закона за защита на личните данни.
- 4.19. При оценка и предприемане на действия по обслужване на кредит се прилагат пропорционални, хуманни и гъвкави подходи, съобразени с индивидуалната способност за плащане.
- 4.20. При наличие на временни финансови затруднения Дружеството информира кредитополучателя за възможностите за доброволно постигане на споразумение с кредитора относно отсрочване или разсрочване на плащанията и улеснява комуникацията, без да гарантира одобрение от страна на кредитора.

V. НАСОЧВАНЕ КЪМ КОНСУЛТАЦИИ ЗА ПОГАСЯВАНЕ НА ЗАДЪЛЖЕНИЯ ИЛИ СОЦИАЛНИ УСЛУГИ

5. Целта на предвиденото насочване към консултации за погасяване на задължения или към социални услуги е да се предостави навременен и подходящо съдействие на кредитополучатели, които срещат сериозни затруднения при погасяване на задълженията си, като последните бъдат насочени към финансови консултации, социални услуги, неправителствени структури, подпомагащи уязвими лица и др.
6. Разпознаване на уязвими кредитополучатели. Възможни индикации, че кредитополучателят може да се нуждае от допълнителни насоки са: изразена неспособност за покриване на минимални месечни суми, наличие на здравословни и/или социални проблеми, безработица, инвалидност, признаци на психоемоционален дистрес и др. След като на служителите на Дружеството им стане известна релевантна информация относно уязвимостта, следва да оперират съобразно нея, предлагайки удачни решения.
7. При наличие на индикация за нужда от допълнителна подкрепа, кредитополучателят се насочва към организации с нужната експертиза за съдействие на клиента и се информира за това, че може да потърси финансова консултация и/или социална услуга в лицето на неправителствени организации, общински центрове за социални услуги, социално подпомагане към АСП и др. На база на събраната информация

кредитополучателят може да получи предложение за отсрочване, разсрочване, намалена вноска, частично опрощаване или други гъвкави и навременни решения в зависимост от фактора, който определя кредитополучателя като уязвим. Дружеството не гарантира и не определя условията на погасяване, а предоставя информация за възможните опции, които кредиторът или компетентните организации могат да разгледат, включително отсрочване, разсрочване или други решения, при спазване на правилата и решенията на кредитора.

VI. ОБУЧЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

8. Всички служители, ангажирани в дейността по събиране на вземания, преминават през въвеждащо и последващо обучение при необходимост относно: приложимите законови изисквания за дейността по обслужване на кредити, етичните стандарти, които следва да прилагат при комуникация с кредитополучателите, разпознаване на уязвими кредитополучатели, защита на личните данни, насочване към подкрепящи услуги и др. При обучението се разглеждат основните правила за третиране на кредитополучателите, техните права, както и примерни ситуации.

VII. КОНТРОЛ И ДОКЛАДВАНЕ

9. При установени нарушения от служител на Дружеството на настоящата Политика вследствие на извършен вътрешен мониторинг или вследствие на обратна връзка/оплакване от кредитополучател, се извършва проверка по случая, като при нужда се прилага някоя от посочените мерки:
 - a) дават се изрични указания и препоръки на служителя;
 - b) извършва се допълнително обучение.

Всички действия се извършват в съответствие с вътрешните правила и процедури на Дружеството.

VIII. ПРЕГЛЕД И АКТУАЛИЗАЦИЯ НА ПОЛИТИКАТА

10. Настоящата политика се преразглежда при необходимост, както и при промяна в приложимата нормативна уредба, с цел гарантиране на нейната актуалност и съответствие с действащото законодателство.