

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА И ПРОЦЕДУРИ  
НА „МАКРОАДВАНС ДЕТ МЕНИДЖМЪНТ“ ЕАД  
ЗА РЕГИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ ОТ  
КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛИ**

**I. ПРАВНО ОСНОВАНИЕ**

**Чл. 1.** Настоящите Вътрешни правила и процедури на „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД за регистриране и разглеждане на постъпили жалби от кредитополучатели (наричани по-долу за краткост „Вътрешни правила“) се изготвят на основание и в изпълнение на чл. 8, ал. 11, т. 8 във връзка с чл. 41 от Закон за лицата, обслужващи кредити и купувачите на кредити.

**II. ЦЕЛ И ОБХВАТ**

**Чл. 2.** Настоящите Вътрешни правила уреждат реда и начина за подаване, регистриране и препращане по компетентност или регистриране и разглеждане на Жалби от Кредитополучатели, във връзка с дейността на „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД като лице, обслужващо кредити по смисъла на Закона за лицата, обслужващи кредити и купувачите на кредити (ЗЛОККК).

**Чл. 3.** Целта на тези Вътрешни правила е:

- 3.1.** Да се гарантира, че всеки Кредитополучател може безвъзмездно (без заплащане на каквито и да е такси за регистрирането и разглеждането, респективно препращането по компетентност) да подаде Жалба относно начина на обслужване на неговия кредит, поведението на служителите или спазването на правата му;
- 3.2.** Да се установи прозрачна, ефективна и достъпна процедура за регистриране и разглеждане на Жалби, съобразена с изискванията на чл. 41 от ЗЛОККК;
- 3.3.** Да се гарантира навременно, обосновано и добросъвестно разглеждане на всяка Жалба и предоставяне на ясен писмен отговор на жалбоподателя;
- 3.4.** Да се осигури възможност за подобряване на вътрешните процеси и обслужването на кредитополучателите;
- 3.5.** Да се осигури надлежно документиране и съхранение на информацията относно всички постъпили Жалби и резултатите от тяхното разглеждане.

**Чл. 4.** Настоящите Вътрешни правила се прилагат спрямо:

- 4.1.** всички служители на „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД, които извършват дейности по обслужване на кредити и/или контакт с Кредитополучатели;
- 4.2.** всички Жалби, подадени писмено (на хартиен или електронен носител), независимо от начина на тяхното постъпване;
- 4.3.** всички случаи, в които Кредитополучател изразява недоволство, възражение или твърдение за неправомерно действие на „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД или негов представител/служител, или на лицето, възложило обслужването на съответния кредит на „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД.

**Чл. 5.** „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД осигурява публичност и достъпност на тези Вътрешни правила, като:

- 5.1. публикува на интернет страницата си ясна и четлива информация за процедурата за подаване и разглеждане на Жалби на интернет страницата си;
- 5.2. поставя същата информация на видимо място в служебните помещения;
- 5.3. поддържа актуален регистър на всички постъпили Жалби и предприетите мерки по тях.

### III. ДЕФИНИЦИИ

**Чл. 6.** По смисъла на тези правила:

- 6.1. „Жалба“ е всяко писмено (на хартиен или електронен носител) изявление на Кредитополучател, с което се изразява недоволство, несъгласие, твърдение за нарушение на права или неправомерно поведение на служител на „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД.
- 6.2. „Кредитополучател“ е физическо или юридическо лице, което има или е имало задължения по кредит, който бива обслужван от „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД.
- 6.3. „Отговорен служител“ е физическо лице, назначено в „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД, на длъжност „Юрисконсулт“, което регистрира и препраща или регистрира, обработва и отговаря на Жалбите.

### IV. ПРИЕМАНЕ НА ЖАЛБИ

**Чл. 7.** Жалби от Кредитополучатели се приемат чрез следните канали:

- 7.1. електронна поща: [debt@macroadvance.com](mailto:debt@macroadvance.com)
- 7.2. по поща или куриер – на адрес: гр. София, ул. „Славянска“ № 11, вх. В, ет. 3, ап. 11
- 7.3. лично в офисите на „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД

### V. СЪДЪРЖАНИЕ И РЕКВИЗИТИ НА ЖАЛБИТЕ

**Чл. 8.** Жалбата следва да съдържа най-малко следните данни и реквизити:

- 8.1. Име, ЕГН (или ЕИК) и адрес за кореспонденция на Кредитополучателя или на неговия законен/упълномощен представител;
- 8.2. Номер на договора за кредит или друг идентификатор на задължението, за което се подава жалбата;
- 8.3. Ясно описание на предмета на жалбата – действия, бездействия или обстоятелства, които според жалбоподателя са неправомерни или некоректни;
- 8.4. Дата и място на настъпване (ако е приложимо) на описаното събитие или действие;
- 8.5. Конкретни искания или очакван резултат от страна на жалбоподателя;
- 8.6. Дата и подпис на подателя (или квалифициран електронен подпис при подаване по електронен път);
- 8.7. Приложени документи, които жалбоподателят счита за относими към случая (напр. копия на писма, разписки, кореспонденция, уведомления и др.).

**Чл. 9.** Жалби, които не съдържат минимално необходимите данни за идентифициране на жалбоподателя или предмета на оплакването, се връщат за допълване в срок от седем работни дни от получаването им. Анонимни жалби се отбелязват в регистъра, но не се разглеждат по същество.

**Чл. 10.** Когато Жалбата е подадена от упълномощен представител, към нея се прилага писмено пълномощно.

### VI. РЕГИСТРИРАНЕ И ПЪРВОНАЧАЛНА ПРОВЕРКА НА КОМПЕТЕННОСТТА

**Чл. 11.** Всяка постъпила Жалба се регистрира незабавно в Електронния регистър на жалбите (електронен файл в excel формат), който съдържа:

**11.1.**входящ номер, дата и начин на постъпване;

**11.2.**име и контакти на жалбоподателя;

**11.3.**кратко описание на предмета на Жалбата;

**11.4.**компетентен да разгледа жалбата („Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД или дружеството възложител на обслужването на съответния кредит);

**11.5.**срок за произнасяне;

**11.6.**резултат от разглеждането и предприети действия.

**Чл. 12.** Отговорният служител извършва първоначална проверка на компетентността, за да определи дали жалбата се отнася до дейността на „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД или до тази на купувача на кредити, възложил обслужването на съответния кредит на „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД.

**Чл. 13.** Преценка на компетентността:

**13.1.** Жалбата е от компетентността на „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД, когато се отнася до поведението, комуникацията или действията на негови служители при събиране на вземания;

**13.2.** Жалбата е от компетентността на купувача на кредити, възложил обслужването на съответния кредит на „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД, когато се отнася до:

a. съдържанието, условията или действителността на договора за кредит (напр. лихва, главница, неустойки, предсрочна изискуемост);

b. промени, анекси, уведомления, цесии или правни действия, извършени от купувача на кредита;

c. начислени суми, погасителен план, остатък по кредита или изчисления на задълженията;

d. отказ на купувача на кредита да приеме плащане, договаряне или опрощаване;

e. всякакви действия, бездействия или обстоятелства, възникнали преди възлагането на обслужването на кредита от „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД.

**13.3.** Когато Жалбата е от компетентността на купувача на кредити, тя се препраща към последния не по-късно от три работни дни от получаването ѝ. Жалбоподателят се уведомява писмено за това препращане, с указание към кого и как може да се обръща занапред. След препращането „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД прекратява обработката на Жалбата.

## **VII. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ЖАЛБИ ОТ КОМПЕТЕНТНОСТТА НА „МАКРОАДВАНС ДЕТ МЕНИДЖМЪНТ“ ЕАД**

**Чл. 14.** Жалбите, които са от компетентността на „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД, се разглеждат от Отговорното лице в срок до седем работни дни от датата на получаването им.

**Чл. 15.** При необходимост от допълнителна информация срокът може да бъде удължен с до четиринадесет работни дни, като жалбоподателят се уведомява писмено.

**Чл. 16.** В хода на проверката се:

**16.1.**анализира документацията и комуникацията с Кредитополучателя;

**16.2.**изискват обяснения от служители, обработващи или участвали в обработването на съответния кредит;

**16.3.**извършват справки в информационните системи и записите от разговори;

**16.4.**съставя писмено становище с предложение за решение.

## **VIII. РЕШЕНИЕ И ОТГОВОР**

**Чл. 17.** След приключване на проверката се изготвя писмен отговор до жалбоподателя, съдържащ:

**17.1.**описание на фактите;

**17.2.**резултати от проверката;

**17.3.**предприетите или предстоящи мерки;

**17.4.**информация за възможностите за последваща защита (включително възможността за подаване на жалба до Комисията за защита на потребителите или до Българската народна банка, в зависимост от естеството на оплакването).

**Чл. 18.** Отговорът се изпраща по същия канал, по който е подадена жалбата, освен ако жалбоподателят не е заявил писмено изрично друго.

**Чл. 19.** При установено нарушение се предприемат незабавни действия за отстраняване на последиците и за предотвратяване на бъдещи нарушения.

## **IX. СЪХРАНЕНИЕ И ЗАЩИТА НА ИНФОРМАЦИЯТА**

**Чл. 20.** Материалите по жалбите се съхраняват за срок от пет години от по-късното от следните две събития: i) оттегляне от купувача на кредита на съответния кредит, който е бил възложен за обслужване или ii) постъпване на жалбата. Срокът за съхранение може да бъде по-дълъг от посоченото в предходното изречение, в случай че това бъде нормативно установено.

**Чл. 21.** Личните данни на Кредитополучателите се обработват при спазване на изискванията на Закон за защита на личните данни и Регламент (ЕС) 2016/679.

## **X. КОНТРОЛ И ОБУЧЕНИЕ**

**Чл. 22.** „Макроадванс Дет Мениджмънт“ ЕАД, чрез Изпълнителния директор, упражнява текущ контрол върху изпълнението на настоящите Вътрешни правила и осигурява ежегодно обучение на служителите относно правилата за комуникация и етични стандарти при работа с Кредитополучатели.

## **XI. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**Чл. 23.** Настоящите Вътрешни правила влизат в сила от датата на тяхното утвърждаване от Изпълнителния директор.

**Чл. 24.** Актуализация на Вътрешните правила се извършва при промяна на нормативната уредба, по указания на Българска Народна Банка или Комисия за защита на потребителите, както и когато това се налага за подобряване на ефективността на процедурата по разглеждане на жалби. Актуализираните правила се утвърждават от Изпълнителния директор и се публикуват по реда на чл. 5 по-горе.