

Политика

за спазване на правилата за защита на кредитополучателите в съответствие с изискванията на чл.8, ал.11, т.7 от Закона за лицата, обслужващи кредити, и купувачите на кредити

Общи разпоредби

Чл. 1. Настоящата Политика за спазване на правилата за защита на кредитополучателите в съответствие с изискванията на чл.8, ал.11, т.7 от Закона за лицата, обслужващи кредити, и купувачите на кредити (наричана по-нататък за краткост „Политиката“) има за цел да насърчи и гарантира спазването на правата на кредитополучателите от всички служители на „АПС България“ ЕАД, с ЕИК 208611643 (наричано по-нататък за краткост „АПС България“ ЕАД или „Дружеството“).

Чл. 2. Политиката включва относимите правила на ЗЛОККК, както и други добри практики за защита правата на кредитополучателите.

Основани принципи

Чл. 3. (1) „АПС България“ ЕАД ще изпълнява задълженията си като лице, обслужващо кредити добросъвестно и професионално, като третира справедливо кредитополучателите, зачитайки техните права и интереси.

(2) Всяка информация, която Дружеството ще предоставя на кредитополучателите трябва да бъде ясна, точна и на разбираем език и да не се допуска подвеждане на кредитополучателите. Всякаква форма на заблуждение в т.ч. предоставяне на заблуждаваща информация е забранена.

Отношения с кредитополучатели

Чл.4 Дружеството ще зачита и защитава неприкосновеността на личния живот на потребителите, като:

а) няма да осъществява телефонни повиквания в периода от 20:00 до 7:00 ч., както и в почивни и празнични дни;

б) няма да осъществява контакт във връзка със или по повод на вземането с лица, срещу които то не е прехвърлено;

в) няма да поставя уведомления и информация за дълга на потребителя под всякаква форма на обществени места;

г) няма да посещава кредитополучателя в дома му или на работното му място;

Чл.5. (1) Служителите на Дружеството, които осъществяват контакт с кредитополучателите ще спазват общоприетите правила за етично поведение в комуникация с кредитополучателите като служителите на Дружеството нямат право под каквато и да било форма да притесняват, заплашват, заблуждават или да извършват по отношение на кредитополучателите каквито и да било неправомерни действия.

(2) Забраняват се:

1. прилагането на агресивни и заблуждаващи търговски практики по смисъла на Закона за защита на потребителите.

2. всякакви и всички форми на тормоз, обидно или унизително отношение, използването на груб език и др. под.

(3) „АПС България“ ЕАД ще осъществява комуникацията си единствено чрез телефонни повиквания или отправяне на искания в писмена и електронна форма, адресирани лично до длъжника. Кредитополучателите имат възможност по своя инициатива да посетят офиса на Дружеството, находящ се в гр. София, бул. „България“ 81В, офис 3 в определеното за това приемно време, а именно: всеки работен ден между 09:00 часа и 10:00 часа.

(4) С цел гарантиране спазването на правилата по настоящата политика телефонните разговори между служителите от кол центъра на „АПС България“ ЕАД и кредитополучателите, вземанията срещу които са възложени за събиране на Дружеството, ще бъдат записвани, за което кредитополучателите ще бъдат уведомявани от оператора в началото на разговора.

(5) Също с цел гарантиране спазването на правилата по настоящата политика „АПС България“ ЕАД въвежда и Процедура за регистриране и разглеждане на постъпили жалби от кредитополучатели в съответствие с изискванията на чл.8, ал.11, т.8 от Закона за лицата, обслужващи кредити, и купувачите на кредити.

(6) Дружеството спазва стриктно и изискванията за защита на личните данни, въведени с Регламент (ЕС) 2016/679, както и на Закона за защита на личните данни. За гарантиране изпълнението на тези свои задължения „АПС България“ ЕАД е определило длъжностно лице по защита на личните данни.

Чл.6. „АПС България“ ЕАД ще спазва стриктно правилата за уведомяване на кредитополучателите, както подробно е описано в чл.18 ЗЛОККК.

Чл.7. „АПС България“ ЕАД като лице, обслужващо кредити, няма право да претендира от кредитополучател вземане, различно от дължимото, определено в договора на кредитополучателя с първоначалния кредитор.

Чл.8. При събирането на вземанията, както и при предоговарянето на с кредитополучателите служителите на Дружеството следва да се съобразяват с финансовото състояние кредитополучателите, доколкото същото им е станало известно. Не се допускат опити да бъдат събирани суми в размер, чието събиране би засегнало част от несеквестируемите имуществата и доходи на кредитополучателите.

Чл.9. Ако прецени за уместно и необходимо предвид в конкретния случай, служител на Дружеството, който осъществява контакт с кредитополучател, може да го насочи към консултации по погасяване на задълженията или социални услуги.

Съхранение и предоставяне на документи

Чл.10. (1) Дружеството ще съхранява документите, свързани с възложените му за събиране вземания съобразно приложимите законови норми в т.ч. и чл.20 ЗЛОККК, а именно: договор за обслужване на вземания, сключен с купувач на кредити съгласно чл. 36; цялата кореспонденция с купувача на кредити и с кредитополучателите, включително записи на проведени телефонни разговори с кредитополучателите, ако е приложимо, при спазване на изискванията на действащото законодателство; предоставени от купувача на кредити указания във връзка с упражняване на правата и изпълнение на задълженията по

договор за обслужване на вземания, при спазване на изискванията на действащото законодателство. Изброените в предходното изречение документи се съхраняват за период от най-малко 5 години считано от датата на прекратяване на договора за обслужване на вземания.

(2) „АПС България“ ЕООД, предоставя на Българската народна банка при поискване посочените в предходната алинея документи.

(3) Дружеството ще предоставя на кредитополучателите и изисканите от тях документи и информация на основание чл.15 Регламент (ЕС) 2016/679 при спазване на останалите приложими норми на същия регламент, както и на Закона за защита на личните данни.

Разни

Чл.11. Настоящата Политика влиза в сила на датата, на която е приета – 12.12.2025 г.

Чл.12. Настоящата Политика трябва да бъде обявена на уебсайта на Дружеството <https://bg.aps-holding.com/>, както и на видно и общодостъпно място в приемната на адреса на управление на Дружеството.