

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

Общи разпоредби

Чл. 1. Настоящата 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 (наричана по-нататък за краткост „Процедурата“) има за цел да установи ясни правила и да подпомогне кредитополучателите при подаване на жалби до „АПС България“ ЕАД, с ЕИК 208611643 (наричано по-нататък за краткост „АПС България“ ЕАД или „Дружеството“) за нарушения на Закона за лицата, обслужващи кредити, и купувачите на кредити и актовете по неговото прилагане.

Чл. 2. Процедурата определя реда за подаване, регистриране и разглеждане на жалби до „АПС България“ ЕАД за нарушения на Закона за лицата, обслужващи кредити, и купувачите на кредити и актовете по неговото прилагане, извършени от „АПС България“ ЕАД респективно от негови служители.

Подаване на жалби

Чл. 3. Всеки кредитополучател, вземане срещу когото се обслужва от „АПС България“ ЕАД, може да подаде до Дружеството жалба за нарушение/я на Закона за лицата, обслужващи кредити, и купувачите на кредити и актовете по неговото прилагане, извършени от „АПС България“ ЕАД или негови служители на хартиен носител на адреса на управление на дружеството – гр. София, бул. „България“ 81В, офис 3 или по електронната поща на следния имейл адрес: bulgaria@aps-holding.com.

Чл. 4. (1) Жалбата трябва да съдържа най-малко следните данни:

1. Имена по документ за самоличност, единен граждански номер или друг аналогичен номер за идентификация на физическо лице чужденец, адрес за кореспонденция или електронна поща за кореспонденция, а за юридическите лица – наименование, данни за представляващия, ЕИК или друг аналогичен номер за идентификация на юридическо лице, регистрирано в чужбина като в този случай трябва да се посочи и държавата, в която е регистрирано, седалище и адрес на управление, а по желание на представляващия може да се посочи и електронна поща за кореспонденция.

2. Имена по документ за самоличност, единен граждански номер или друг аналогичен номер за идентификация на физическо лице чужденец, когато жалбата се подава от пълномощник. В този случай трябва да бъде представено и пълномощното.

3. Описание на всички факти и обстоятелства, които са причина за подаване на жалбата и на които тя се основава.

4. Опис на всички приложени към жалбата документи.

5. Подпис на жалбоподателя физическо лице или на неговия пълномощник респективно подпис на представляващия/ите юридическото лице или неговия пълномощник.

(2) Препоръчително е жалбата да съдържа и следните данни/документи:

1. Номер на договора за кредит и данни на първоначалния кредитор.

2. Всички относими по случая документи, с които кредитополучателят разполага.

Регистриране на жалби

Чл. 5. „АПС България“ ЕАД ще регистрира всички постъпили по реда на чл.3 от настоящата Процедура жалби. Анонимните и неподписаните жалби няма да бъдат разглеждани. Жалби подадени по различен от посочения в чл.3 ред също няма да бъдат разглеждани.

Чл.6. Всяка подадена по реда на чл.3 от тази Процедура жалби ще получи уникален входящ номер и ще бъде заведена по реда постъпване в регистър „Жалби от кредитополучатели“, който Дружеството ще поддържа. В същия регистър, по повод на подадената жалба ще бъде образувана преписка, в която ще се съхраняват и всички документи, събрани в хода на извършената от Дружеството проверка, както и резултатите от процедурата.

Чл.7. (1) Жалбите, получени на хартиен носител, подадени до адреса на управление на дружеството – гр. София, бул. „България“ 81В, офис 3 или до електронната поща на следния имейл адрес: bulgaria@aps-holding.com ще бъдат разглеждани за тяхната редовност в срок от 7 дни от датата на постъпване. В случай, че се установи, че липсват някои от реквизитите, посочени в чл.4, ал.1 от настоящата процедура и в жалбата са посочени адрес или електронна поща за контакт, то в същия срок „АПС България“ ЕАД ще изпрати еднократно до жалбоподателя указания за подаване на редовна жалба.

(2) В срока на предходната алинея „АПС България“ ЕАД има право в своя отговор да изиска от жалбоподателя да уточни твърдените от него факти и обстоятелства и/или да представи допълнителни документи с оглед на необходимостта от изясняване на случая.

(3) В случай, че жалбоподателят не изпълни указанията по чл.7, ал.1 и/или не представи изисканите допълнителни уточнения относно твърдените от него факти и обстоятелства и/или не представи допълнителни документи с оглед на необходимостта от изясняване на случая в определения за това срок, който не може да бъде по-кратък от 10 дни от получаване на съобщението, процедурата по разглеждане на жалбата ще бъде прекратена.

Чл.8. (1) „АПС България“ ЕАД ще извършва процедура по верификация, чиято цел е установяване, че посоченото като жалбоподател лице е действителния автор на жалбата.

(2) За избягване на всякакво съмнение, Дружеството приема, че подадените на хартиен носител лично от кредитополучателите жалби на адреса на управление на Дружеството, както и подадените чрез пощенски оператор жалби с нотариална заверка на подписа са автентични. Същото се приема и по отношение на жалбите, подадени по посочения в чл.3 имейл адрес, когато са подписани с електронен подпис. В останалите случаи Дружеството ще извърши съобразно конкретния случай допълнителна процедура по верификация с цел да бъде установено дали посоченото като автор лице е истинският автор на жалбата. Процедурата ще бъде извършвана в най-кратък срок, но не повече от 7 дни.

Разглеждане на жалби

Чл.9. „АПС България“ ЕАД ще разглежда всяка постъпила редовна жалба като ще проверява изложените в нея факти и обстоятелства. За разглеждането на жалба от кредитополучател не се събира такса.

Чл.10. След завършването на проверката, но не по-късно от един месец от датата на постъпване на жалбата респективно от отстраняване на нейните нередовности, Дружеството ще изпраща до жалбоподателя отговор, който ще съдържа най-малко следното:

1. потвърждение за получаването на жалбата, когато такова вече не е било изпратено с указанията по чл.7 от Процедурата;

2. Информация дали във възможностите на Дружеството е да разгледа и провери жалбата, а в случай, че това е извън възможностите му – да посочи на жалбоподателя компетентния за това орган/и, юридическо лице или друг вид правно образуване.

3. информация дали „АПС България“ ЕАД е препратило жалбата и до компетентен държавен орган;

4. резултатът от извършената проверка на изложените в жалбата факти и обстоятелства, предприетите от Дружеството действия, както и дали с отговора се прекратява процедурата по разглеждането на жалбата.

Чл.11. В случай, че жалбата се отличава с по-висока от обикновеното фактическа и/или правна сложност Дружеството има право да удължи срока за разглеждане на жалбата с един месец, за което на жалбоподателя трябва да бъде изпратено уведомление преди изтичане на първоначалния срок по чл.10.

Чл.12. „АПС България“ ЕАД има право да изиска от трети лица информация или документи, които имат отношение към изясняване на случая, ако има правно основания да ги получи.

Разни

Чл.13. Настоящата процедура влиза в сила на датата, на която е приета – 12.12.2025 г.

Чл.14. Настоящата процедура 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.