

## ПРАВИЛА ЗА РЕГИСТРИРАНЕ И РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПОСТЪПИЛИ ЖАЛБИ

С настоящите правила се урежда приемането, регистрирането, организацията, обработването и разглеждането от „ЕОС Матрикс“ ЕАД (наричано по-долу за краткост „**дружество**“) на постъпили жалби от кредитополучатели, а също така се определят условията и редът за воденето на регистър на постъпилите жалби.

### I. ЦЕЛИ, ОБХВАТ И ПРИНЦИПИ

Чл. 1. С разпоредбите на настоящите правила се поставят следните цели:

1. осигуряване на законосъобразност и подобряване качеството на услугите;
2. гарантиране на правото на кредитополучателите на безплатно подаване и разглеждане на техни жалби, свързани с дейността на дружеството;
3. създаване и поддържане на организация за обработка и администриране на жалби, която осигурява справедливо, своевременно и надлежно разглеждане на подадените от кредитополучателите жалби за нарушения;
4. повишаване на общественото доверие;
5. повишаването на ефективността при превенция и отстраняване на нарушенията в дейността на дружеството;
5. създаване на гаранции за прозрачност и отчетност в дейността на дружеството, както и възможност за контрол върху нея от страна на кредитополучателите, дружеството, Българската народна банка и другите контролни органи.

Чл. 2. (1) Настоящите правила се прилагат за всички жалби от кредитополучатели. За свеждане до знанието на служители, кредитополучатели и трети лица, правилата се предоставят в служебните помещения на дружеството на видимо място, а също така се публикуват на интернет страницата на дружеството.

(2) По смисъла на настоящите правила „**кредитополучател**“ е всяко физическо или юридическо лице, срещу което дружеството има парично вземане, произтичащо от придобит въз основата на договор за прехвърляне на вземания кредит, респективно заем, предоставен от кредитна или финансова институция, установени и извършващи дейност в Република България, както и всяко лице, представляващо кредитополучател по смисъла на Закона за лицата, обслужващи кредити, и купувачите на кредити (**ЗЛОККК**).

Чл. 3. Настоящите правила се подчиняват както на изискванията на ЗЛОККК, законодателството за защита на потребителите, законодателството за защита на



личните данни, така и на другите относими закони и подзаконови нормативни актове, приложими спрямо дейността на дружеството.

Чл. 4. Основните принципи, които се съблюдават при изпълнение на настоящите правила, са:

1. гарантиране на правата на кредитополучателите и създаване на ефективни механизми за тяхната защита и управление;
2. върховенство на закона за гарантиране на ефективната защита на правата на човека и равенството на всички граждани пред закона;
3. справедливо и етично третиране на кредитополучателите, включително по отношение на финансовото им състояние, а когато е необходимо – насочването им към консултации относно защитата на техните права или към социални услуги.
4. добро управление и предприемане на ефективни действия при констатиране на нарушения;
5. всестранно разглеждане и справедливо и ефективно разрешаване на спорове между кредитополучатели и дружеството;
6. осигуряване на безплатно за кредитополучателя производство по подаване и разглеждане на жалби, независимо от решението по тях.

Чл. 5. При разглеждане и администриране на жалбите служителите на дружеството, определени да извършват организацията на дейността по постъпилите жалби, се ръководят от принципите на независимост, обективност, компетентност, отговорност, почтеност и поверителност.

## **II. ПОДАВАНЕ, РЕГИСТРИРАНЕ И АДМИНИСТРИРАНЕ НА ЖАЛБИТЕ**

Чл. 6. Всеки кредитополучател има право да подаде безплатно жалба лично или чрез пълномощник, упълномощен въз основа на писмено пълномощно, на адреса на управление дружеството, находящ се на гр. София, п.к. 1766, р-н Младост, ж.к. Младост IV, бул./ул. Бизнес парк София № 1, бл. 15, вх. А, ет. 4, или на следния електронен адрес: <https://bg.eos-solutions.com/>. Информация за адресите, посочени в предходното изречение, се поставя на достъпно място на интернет страницата на дружеството, както и на видно място в помещенията на дружеството.

Чл. 7. В предвидените от закона случаи жалба и всякакви други документи (молби, иски молби, възражения и т. н.) могат да бъде директно адресирани до компетентните надзорни органи в Република България, включително Българската народна банка, Комисията за защита на потребителите и Комисията за защита на личните данни, съдилищата и др. Независимо от това, всеки кредитополучател може да подаде до дружеството жалба срещу всяко действие или бездействие, извършени,



респ. неизвършени в рамките на отношенията между този кредитополучател и дружеството.

Чл. 8. Дружеството и неговите служители нямат право да отказват приемането на жалби, които отговарят на изискванията, посочени по-долу.

Чл. 9. Жалбата се подава писмено, в свободен текст, на български език, и следва да съдържа най-малко следната информация:

1. данни за идентификация на кредитополучателя (пълни имена, ЕГН/ЛНЧ, номер на документ за самоличност, ЕИК, аналогични данни за чуждестранните лица);
2. адрес за кореспонденция (пощенски или електронен), а по желание на кредитополучателя - и телефон за обратна връзка;
3. изложение на случая, описание на обстоятелствата, действията и бездействията, срещу които се подава жалбата, както и формулирано конкретно искане/предложение към дружеството;
4. опис на приложените към жалбата документи, ако има такива;
5. подпис на лицето, подало жалбата, негов законен представител или пълномощник.

Чл. 10. Неспазването на посочените по-горе реквизити не води до недопустимост на жалбата. Когато не са предоставени достатъчно данни за контакт с кредитополучателя, но от жалбата се установява идентичността на кредитополучателя и твърдяното нарушение, отговорът на жалбата се завежда в регистъра на постъпилите жалби и се оставя на разположение на кредитополучателя, който може да получи изготвения отговор при поискване в помещенията на дружеството. Не се разглеждат жалби, които не са писмени или са подадени от анонимен адресат.

Чл. 11. След получаване на жалба, служител от отдел „Бек офис и архив”, отговорен за получаване на кореспонденция и завеждането на адресирани до дружеството документи, завежда жалбата в електронната деловодна система на дружеството, като:

1. описва обстоятелствата по жалбата, сканира я ведно с приложенията към нея, ако има такива, и извършва вписване в електронен регистър, съдържащ информация за всички жалби, адресирани до дружеството;
2. определя категория на жалбата или, при затруднения, я изпраща на служителите от отдел „Правен” и отдел „Управление на риска и нормативно съответствие“, които да определят категорията и компетентното функционално звено за разглеждане;
3. изпраща жалбата за разглеждане чрез електронната деловодна система на дружеството.

Чл. 12. Постъпилите жалби се завеждат в деловодната система на дружеството в деня на получаването им, като на документа се поставя входящ номер и дата. Анонимни жалби не се завеждат и не се разглеждат от дружеството.

Чл. 13. Постъпилите жалби се разпределят за разглеждане от съответното функционално звено на дружеството в зависимост от предмета на жалбата. Разпределението се извършва в най-краткия разумен срок.

Чл. 14. Когато в подадената жалба са изложени твърдения, че дружеството е нарушило законодателството относно защита на личните данни, същата се насочва към отдел „Управление на риска и нормативно съответствие“ и длъжностното лице по защита на данните.

Чл. 15. Във всички останали случаи жалбите се насочват към служителите от отдел „Правен“.

Чл. 16. По свое усмотрение Изпълнителният директор и/или Председателят на Съвета на директорите на дружеството могат да възлагат проверки и проучвания по подадени жалби, които да се извършат от конкретно определени служители.

Чл. 17. Служител от съответно отговорното звено или отдел в дружеството извършва необходимите проучвания и проверки по жалбата, след което изготвя мотивирано предложение за отговор на ясен и разбираем език, заедно с всички приложения към подготвения отговор. Мотивираното предложение се предоставя за съгласуване с ръководителя на отдел „Правен“, ръководителя на отдел „Управление на риска и нормативно съответствие“ или длъжностното лице по защита на данните, респективно определени от тях заместници.

Чл. 18. В случай на необходимост от представяне на допълнителни сведения, документи или други доказателства, съответният служител от отговорното звено или отдел, на когото е разпределено разглеждането на жалбата, може да ги изиска от кредитополучателя, както и от други звена на дружеството, като посочи срок за представянето им.

Чл. 19. След съгласуване с отдел „Правен“, респективно отдел „Управление на риска и нормативно съответствие“ и/или длъжностното лице по защита на данните, отговорът с резултата от извършената проверка и предприетите мерки се отразява в деловодната система, извежда се и се изпраща до кредитополучателя на посочените от него в жалбата пощенски и електронен адрес.

Чл. 20. Когато за едно и също твърдяно нарушение са подадени няколко жалби, дружеството може да разгледа тези жалби съвместно и да им предостави общ отговор по тях. В случай на повторно подаване на жалба за същото нарушение дружеството предоставя на кредитополучателя информация за отговора по предходната жалба.

Чл. 21. Отдел „Бек офис и архив“ поддържа електронен регистър на всички отговори по жалби на кредитополучатели.

Чл. 22. Отдел „Бек офис и архив” поддържа отчет за всяка постъпила жалба, като се създава електронно досие, което съдържа сканирани копия на жалбата и всички приложения към нея, на всички събрани и/или създадени документи по преписката, включително и изготвения и изпратен отговор. Документите от електронното досие се съхраняват в информационната система на дружеството.

### **III. СРОКОВЕ ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ**

Чл. 23. Отговор по постъпила жалба се изготвя и изпраща не по-късно от:

1. седем работни дни от постъпването ѝ в дружеството – за жалби, постъпили чрез Българска народна банка, или Комисията за защита на потребителите, освен ако в съпровождащото писмо не е определен по-кратък срок от надзорния орган;

2. едномесечен срок от постъпването ѝ в дружеството – за жалби, адресирани директно до дружеството, освен ако в нормативен акт не е определен по-кратък срок.

(2) Освен в случаите, в които нормативен акт предвижда предоставянето на отговор в срок, който не може да бъде удължен, срокът започва да тече след получаването на последния документ по преписката, ако са били изискани допълнителни документи по реда на чл. 18 от настоящите правила, респ. след изтичането на срока за представяне на такива документи, ако те не са били предоставени от кредитополучателя. Във всеки случай срокът за предоставяне на отговор не може да бъде удължаван с повече от един месец.

### **IV. РЕГИСТЪР ЗА ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ**

Чл. 24. Всички жалби се завеждат в специален електронен регистър, поддържан в електронна система, която осигурява пълна проследимост от получаването на жалбата до изпращане на отговора по нея. В регистъра се съдържат данни и за допълнително постъпила информация относно жалбата, получена след изпращането на отговора.

Чл. 25. Регистърът за постъпилите жалби съдържа следната информация:

1. уникален пореден номер и дата на постъпване на жалбата;

2. данни за кредитополучателя, съгласно посоченото от кредитополучателя в изпълнение на чл. 9, т. 1 и т. 2 от настоящите правила;

3. предмет на жалбата и обобщено съдържание на твърденията и исканията;

4. дата и изходящ номер на отговора;

5. кратко описание на предприетите мерки, в случай че е установена необходимост от предприемането на такива;

6. информация за архивирането на досието по жалбата.

Чл. 26. Регистърът за постъпилите жалби се води и съхранява от определените за това служители в отдел „Бек офис и архив“.

## **V. АНАЛИЗ НА ПОСТЪПИЛИТЕ ЖАЛБИ**

Чл. 27. В края на всяка календарна година служителите от отдел „Правен“ и отдел „Управление на риска и нормативно съответствие“ извършват анализ на постъпилите жалби, а ръководителят на отдел „Правен“ и ръководителят на „Управление на риска и нормативно съответствие“ изготвят годишен доклад относно постъпилите жалби и отговорите по тях и, ако е необходимо, предлагат на Съвета на директорите мерки за подобряване на дейността на дружеството и за отстраняване на констатираните пропуски и/или нарушения, когато има такива.

Чл. 28. Процедурата по анализ има за цел обобщение на жалби, които се подават от кредитополучатели за определен период от време, а също така да създаде условия за обективен, компетентен и независим повторен преглед на действията, извършени от служители на дружеството по отношение на начина на разглеждане на жалбите.

Чл. 29. В обхвата на анализа се включва проверка и оценка на:

1. спазването на законовите изисквания при извършване на дейността на дружеството;
2. спазването на приложимите в дружеството вътрешните правила, включително тези за защита, справедливо и етично третиране на кредитополучателите, за защита на личните данни и за защита на потребителите;
3. поддържането на актуално състояние на информационните системи с оглед осигуряване на непрекъсваемост на дейността и своевременност на взетите решения.

## **VII. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

§ 1. По отношение на жалбите, свързани със защита на личните данни, настоящите правила се прилагат субсидиарно и само доколкото не противоречат на правилата и процедурите за обработване на искания, уведомления, заявления и жалби, постъпили от субекти на лични данни, създадени в дружеството в изпълнение на Регламент (ЕС) № 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета и на Закона за защита на личните данни.

§ 2. Изменение и допълнение на настоящите правила се извършва по реда на тяхното приемане.

§ 3. Настоящите правила се преразглеждат най-малко веднъж годишно и се изменят своевременно при необходимост с решение на Съвета на директорите по предложение на ръководителите на отдел „Правен“ или отдел „Управление на риска и нормативно съответствие“.



§ 4. Настоящите правила са приети на 15/12/2025 от Съвета на директорите на дружеството.