

ПРАВИЛА ЗА ЗАЩИТА, СПРАВЕДЛИВО И ЕТИЧНО ТРЕТИРАНЕ НА КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛИТЕ

С настоящите правила се уреждат съответни механизми и процедури за защита, справедливо и етично третиране на кредитополучателите, които ще бъдат съблюдавани и изпълнявани от „ЕОС Матрикс“ ЕАД (наричано по-долу за краткост **„дружество“**) при осъществяване на предмета му на дейност.

I. ЦЕЛИ, ОБХВАТ И ПРИНЦИПИ

Чл. 1. (1) 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**).

(2) По смисъла на настоящите правила **„уязвим кредитополучател“** е всяко физическо лице, което поради определени обстоятелства, включително като се съобразят неговите платежоспособност, имущество, доходи, възраст, социално положение, трудоспособност и задлъжнялост, е изложено на финансови и/или лични загуби и не разполага с текуща или бъдеща възможност за уреждане на своите задължения.

Чл. 2. С разпоредбите на настоящите правила се поставят следните цели:

1. осигуряване на подходяща защита на кредитополучателите;
2. справедливо и етично третиране на кредитополучателите;
3. своевременно идентифициране на уязвимите кредитополучатели и осигуряване на особена защита за тях;
4. осигуряване на законосъобразност и подобряване качеството на услугите;
5. повишаване на общественото доверие;
6. повишаването на ефективността при превенция и отстраняване на нарушенията в дейността на дружеството;

7. 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. 3. (1) Настоящите правила се прилагат еднакво за всички кредитополучатели, като не се допускат никакви ограничения на права или привилегии, основани на раса, народност, етническа принадлежност, пол, произход, религия, образование, убеждения, политическа принадлежност, лично и обществено положение или имуществено състояние.

(2) В същото време, при осъществяване на дейността си дружеството съобразява, че съществуват уязвими кредитополучатели, които се сблъскват с предизвикателства и препятствия в своя живот, които ги поставят в неравностойно положение спрямо други кредитополучатели. Такива кредитополучатели имат необходимост от специално съдействие и внимание.

(3) Предвид горното, с разпоредбите на настоящите правила се установяват минимални изисквания по отношение на всеобхватното отговорно третиране на кредитополучатели и комуникацията с тях като рамка за осъществяваната от дружеството дейност, включително чрез въвеждане на конкретни стандарти за оценяване и управление на случаи на уязвими кредитополучатели. Целта е да се осигури персонализиран подход, който отговаря на специфичните нужди и обстоятелства на всеки кредитополучател, като същевременно се гарантира, че съществуват подходящи мерки за предотвратяване на злоупотреба или дискриминация на различни категории кредитополучатели или на определени лица, включително чрез избягване на неоснователното привилегироване на отделни кредитополучатели.

(4) За свеждане до знанието на служителите на дружеството, кредитополучателите и третите лица, правилата се предоставят в служебните помещения на дружеството на видимо място, а също така се публикуват на интернет страницата на дружеството заедно с политиката за спазване на настоящите правила.

Чл. 4. 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 законови и подзаконови нормативни актове, приложими спрямо дейността на дружеството. Когато такъв нормативен акт е въвел по-строги изисквания спрямо дружеството или по-широки права на кредитополучателите, прилага се пряко съответният нормативен акт, без да е необходимо изменение на настоящите правила.

Чл. 5. 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 и защита на личните данни на физическите лица;
3. справедливо и етично третиране на кредитополучателите, включително по отношение на финансовото им състояние, а когато е необходимо – насочването им към консултации по погасяване на задълженията и относно защитата на техните права или към социални услуги;
4. добро управление и предприемане на ефективни действия при работата с кредитополучатели;
5. всестранно разглеждане и справедливо и ефективно уреждане на отношенията с кредитополучатели;
6. равнопоставеност и недискриминация - забранява се всякаква дискриминация под каквато и да е било форма;
7. пропорционалност и уважение - всяко действие е съобразено със спецификите на кредитополучателя;
8. защита на уязвимите кредитополучатели чрез прилагането на конкретни мерки и действия, съобразени със съответния случай на уязвим кредитополучател;
9. прозрачност и информираност - на кредитополучателите се предоставя пълна, точна и разбираема информация относно задълженията, таксите и процесите.

Чл. 6. При работата си с кредитополучатели служителите на дружеството се ръководят от принципите на независимост, обективност, компетентност, отговорност, почтеност и поверителност.

II. ОТГОВОРНОСТ И МЕРКИ ЗА ОТЧЕТНОСТ

Чл. 7. При осъществяване на своята дейност дружеството третира кредитополучателите справедливо, като във всеки един момент трябва да бъде в

състояние систематично да идентифицира и управлява случаи, касаещи уязвими кредитополучатели, както и да наблюдава и докладва управлението на подобни случаи.

Чл. 8. Членовете на Съвета на директорите и ръководителите на отдели са длъжни да информират служителите в дружеството по отношение съдържанието на настоящите правила и да гарантират съответствието на дейността на дружеството с тях.

III. СПРАВЕДЛИВО И ЕТИЧНО ТРЕТИРАНЕ НА КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛИ

Чл. 9. При осъществяване на своята дейност дружеството третира всички кредитополучатели с уважение, като им осигурява диференцирано третиране и подкрепа в процеса на събиране на вземания, като същевременно не се стига до ситуации на дискриминация. Един от най-важните аспекти на справедливото третиране при събиране на вземания е гарантирането, че комуникацията се води внимателно и с уважение. Това означава, че всички комуникации, както вербални, така и писмени, трябва да бъдат ясни, кратки и лесни за разбиране, както и да бъдат адресирани изключително и само до съответния кредитополучател. При взаимодействие с уязвими кредитополучатели е също важно да се избегне използването на жаргон или технически термини, които те може да не познават. Съществено е служителите на дружеството да бъдат търпеливи и съпричастни при работата с кредитополучатели, тъй като те могат да изискват допълнителна подкрепа и уверение, особено ако същите бъдат идентифицирани като уязвими.

Чл. 10. (1) Дружеството осигурява избягването в дейността му на каквото и да било неправдиво или подвеждащо рекламиране/маркетинг на условия и такси за събиране на вземания или други финансови условия. Целта е избягването, респективно елиминирането на условия и договорни клаузи, които могат да бъдат вредни за кредитополучателите и съответно са необичайни в стандартен процес на събиране на вземания.

(2) Служителите на дружеството следва да действат с висока степен на чувствителност и чувство за отговорност и тактичност. Чрез предлагането на балансирани решения, които са икономически обосновани и разумни за всички заинтересовани страни, дружеството предоставя възможности на своите кредитополучатели за уреждане на техните задължения. За тази цел процесите по събиране на вземания се адаптират индивидуално, като се предлагат справедливи и реалистични начини за постигане на икономическа самостоятелност на кредитополучателя, като се вземат предвид индивидуалната платежоспособност и конкретните обстоятелства.

Чл. 11. Дружеството няма право да претендира от кредитополучател вземане, различно от дължимото, определено в договора на кредитополучателя с първоначалния

кредитор, освен вземанията за своите разумни разноски в процеса по събиране на вземането.

IV. МЕРКИ ЗА ОТГОВОРНА КОМУНИКАЦИЯ И ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛИ

Чл. 12. При кореспонденцията и взаимоотношенията със свои кредитополучатели дружеството:

1. третира кредитополучателите етично, справедливо, с уважение към техните права и интереси, с чувствителност, тактичност и чувство за отговорност, и в съответствие с приложимото законодателство;
2. води кореспонденцията обективно и равнопоставено;
3. действа добросъвестно, пропорционално и с нулева толерантност спрямо каквато и да е било дискриминация;
4. остава обективно без значение нивото на комуникация;
5. осъществява кореспонденцията без предубеждение;
6. анализира обективно качеството на комуникацията и я преустановява временно при наличието на свръхемоционалност от страна на кредитополучателя;
7. използва ясен език и предоставя ясни инструкции, които са лесни за следване;
8. се въздържа напълно от агресивни и заблуждаващи практики по смисъла на Закона за защита на потребителите, включително чрез предоставянето на заблуждаваща информация, като предоставя ясна, точна, разбираема, неподвеждаща и конкретна информация на всеки кредитополучател относно неговите права и задължения;
9. води кореспонденцията по телефон, в писмен или електронен вид по начин, че тази комуникация да е адресирана персонално до съответния кредитополучател, без да става обществено достояние, както и предоставя възможност кредитополучателите да посетят офис на дружеството по своя инициатива;
10. въздържа се от поставяне на съобщения за задълженията на кредитополучател на публични места и от контакт с трети лица, които не са кредитополучатели и не са свързани с кредитополучател;

11. приоритизира търсенето на разумно погасяване на задължения, включително чрез реструктуриране преди преминаване към принудително изпълнение;
12. осигурява персонал, който разполага с необходимата компетентност за обслужване дейностите на дружеството и разрешаването на съответните случаи;
13. зачита и защитава неприкосновеността на личния живот на кредитополучателите;
14. осъществява комуникация с кредитополучатели чрез телефонни повиквания, отправяне на искания/съобщения/писма в писмена и електронна форма, адресирани лично до кредитополучателя, като всички форми на комуникация се осъществяват и адресират единствено в делнични работни дни от 07:00 ч. до 20:00 ч.;
15. не осъществява контакт във връзка със или по повод на вземанията си с лица, срещу които вземанията не са прехвърлени;
16. не поставя уведомления и информация за задълженията на кредитополучатели под всякаква форма на обществени места;
17. спазва стриктно приложимото законодателство, включително изискванията за защита на личните данни по Регламент (ЕС) № 2016/679 и Закона за защита на личните данни.

V. УВЕДОМЯВАНЕ НА КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛИТЕ

Чл. 13. (1) Дружеството уведомява кредитополучателите за прехвърляне на техните задължения, като изпраща уведомление, подписано от прехвърлителя и упълномощени представители на дружеството. Когато дружеството действа и от името и за сметка на прехвърлителя, то уведомява кредитополучателя за това.

(2) Уведомлението за прехвърляне на вземания се изпраща преди първото действие по събиране на вземания, както и при поискване от кредитополучателя.

(3) Уведомлението за прехвърляне на вземания се предоставя на кредитополучателя безплатно, на хартиен или на друг траен носител. За предоставянето на такова уведомление, след като то е предоставено веднъж безплатно, дружеството може да изисква заплащане от кредитополучателя, съответстващо на разходите на дружеството за предоставянето.

(4) Когато вземанията са прехвърлени на дружеството от кредитна институция по смисъла на Закона за кредитните институции, уведомлението за прехвърляне на вземания задължително съдържа следната информация:

1. информация за извършеното прехвърляне, включително датата на прехвърлянето;
2. данни за идентифициране и контакт на дружеството;
3. данни, удостоверяващи издадения лиценз на дружеството за осъществяване на дейности по обслужване на кредити;
4. лица за контакт, с които кредитополучателят може да се свърже за получаването на подробна информация;
5. информация за задължението на кредитополучателя към датата на изпращане на уведомлението, съдържаща вида и размера на вземането, неговото основание, дата на настъпване на изискуемост на вземането, ако е обявена и е известна, погасените до момента суми – по вид, размер и дата на погасяване, и всички дължими суми, включително главница, лихва, такси и други разходи, като се посочи методика за изчисляване на законната лихва или друга аналогична лихва, която се начислява върху олихвяемата част от необслужвания кредит, към датата на изпращане на уведомлението;
6. указание за приложимостта на българското законодателство и правото на Европейския съюз в областта на изпълнението на договорното право, защитата на потребителите, правата на кредитополучателите и наказателното право след прехвърляне на вземането;
7. целите, за които се обработват личните данни на кредитополучателя и правното основание за обработването им;
8. видът на обработваните лични данни на кредитополучателя;
9. периодът за съхранение на личните данни или критериите, които трябва да се използват за определяне на този период;
10. наличието на право на достъп, коригиране, изтриване и преносимост на лични данни;
11. наличието на право на ограничаване на обработването на лични данни, на възражение срещу обработването или на право на предаване на лични данни;

12. наименование, адрес и данни за контакт на компетентните органи за подаване на жалба в държавата членка, в която кредитополучателят обичайно пребивава или в която се намира неговото седалище, или на държавата членка, в която се намира неговото централно управление, когато съгласно националното законодателство той няма седалище;

13. информация за правото на защита при изтекла давност, неравноправни клаузи в договора с първоначалния кредитор и възможностите за съдебно оспорване - когато кредитополучателят е потребител.

(5) Уведомлението за прехвърляне на вземания трябва да е:

1. изготвено на български език;
2. написано ясно и разбираемо, като използваните понятия са съобразени с възприетата в нормативната уредба терминология;
3. в съответствие с приложимото законодателство;
4. вярно, пълно, неподвеждащо и незаблуждаващо, включително като не се предоставя информация, с която се укриват или прикриват съществени факти и обстоятелства;
5. съдържащо точна и недвусмислена информация, въз основа на която кредитополучателят да може да си създаде верни впечатления и изводи за дружеството, неговата дейност и своите права и задължения по отношение на дружеството.

(6) При уведомяване на кредитополучателите, дружеството предоставя информация за възможностите за извънсъдебно разрешаване на спорове.

(7) При писмено поискване от кредитополучателя, дружеството е длъжно да му предостави копия от документите, които удостоверяват вземането или съдържат информация, свързана с него. Копията от документите се предоставят безвъзмездно до четири пъти в рамките на една календарна година, а в останалите случаи - срещу заплащане, съответстващо на разходите на дружеството за предоставянето.

VI. УПРАВЛЕНИЕ НА СЛУЧАИ, СВЪРЗАНИ С УЯЗВИМИ КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛИ

Чл. 14. При идентификацията на уязвим кредитополучател се вземат предвид личните обстоятелства на кредитополучателя, включително неговата платежоспособност,

имущество, доходи, възраст, текуща задължнялост, социално и имуществено положение, трудоспособност и др.

Чл. 15. За идентифицирането на уязвими кредитополучатели дружеството използва следните примерни показатели:

Обстоятелства	Показатели
Индивидуални	Възраст; развод; членове на семейството, които лицето трябва да издържа или подпомага по друг начин; смърт на близък, особено на лица, от които кредитополучателят е получавал издръжка или друга помощ; загуба на работа или трудоспособност; ниско ниво на грамотност; наличие на „кражба на самоличност“, наличие на други измамни действия и т. н.
Имуществено положение	Липса на активи; липса на доход или скорошна загуба на съществен доход; свръхзадължнялост.
Здравословни проблеми	Наличие на съществено затрудняващи лицето медицински състояния - тежко увреждане; неизлечимо заболяване; тежко хронично заболяване; психични проблеми/нестабилност; тежки пристрастявания; заплахи за самоубийство; неспособност за работа и т. н.
Социални проблеми	Самотен родител с няколко деца; лице, което се грижи за лице със здравни проблеми или в много ниска или напреднала възраст; бездомник; жертва на семейно насилие; лице с ограничена дееспособност; малолетен и т. н.
Изключителни събития	Природни бедствия (например земетресения, наводнения, пожари, урагани, циклони, вулканични изригвания, цунами, свличане на земя), ядрено бедствие, терористично нападение, епидемии и т. н.

Чл. 16. Управлението на случаи на уязвими кредитополучатели следва структурирана рамка, включваща следните нива на отговорности:

а) първо ниво - идентифициране на уязвим кредитополучател;

б) второ ниво - преглед на случая, определяне на подходящите действия и тяхното предприемане.

Чл. 17. (1) В рамките на първото ниво се извършва оценка за наличието на физическо лице - уязвим кредитополучател. При извършването на оценката дружеството се води от примерните показатели, които служат като ориентир за анализиране на получената информация и привеждането ѝ към съответната категория.

(2) Ако кредитополучател не е оценен като уязвим кредитополучател, се следва стандартният процес по събиране на вземания.

(3) Ако кредитополучател е оценен като уязвим кредитополучател, дружеството събира допълнителни информация и доказателства за потвърждаване на извършената оценка. В този случай, ако не бъдат събрани, респективно предоставени достатъчно доказателства, дружеството продължава със стандартния процес по събиране на вземания. Ако са налице достатъчно доказателства, потвърждаващи наличието на уязвим кредитополучател, съответният служител на дружеството записва това обстоятелство, премахва случая от обичайната обработка и сигнализира за случая съгласно Приложение № 1 - Уведомление за уязвим кредитополучател, като го препраща към определени служители на дружеството от отдел „Кол център необезпечени вземания“, които са специализирани в обработката на случаи, свързани с уязвими кредитополучатели и следва да изпълнят второто ниво от процедурата.

Чл. 18. (1) В рамките на второто ниво уведомлението за уязвим кредитополучател се преглежда от определените служители от отдел „Кол център необезпечени вземания“, които са специализирани в работата с уязвими кредитополучатели, които потвърждават наличието на уязвим кредитополучател и идентифицират съответните мерки и действия (напр. определяне на финансови отстъпки, индивидуални погасителни планове, разсрочване/отсрочване на плащания, рефериране към съответни държавни и социални помощи и т. н.), които да бъдат предприети за надлежната обработка на случая.

(2) В случай че при преглед на обстоятелствата и документацията се установи, че не е налице уязвим кредитополучател, случаят се връща към съответните отговорни служители, които продължават с неговата обработка.

(3) В случай че е налице уязвим кредитополучател, обработката на случая продължава при повишено внимание единствено след вземане на съответните решения за последващи мерки и действия.

(4) Като част от задълженията за справедливо и етично третиране на кредитополучателите и като част от мерките и действията, които се предприемат за обработка на даден случай, дружеството съобразява по надлежен начин финансовото състояние на кредитополучателите, като предоставя консултации за възможностите за погасяване на задълженията и за възможностите за ползване на социални помощи и услуги.

Чл. 19. Личните данни, събрани за уязвимостта на кредитополучател, се обработват при стриктно съблюдаване на законодателството относно защита на личните данни (включително относно чувствителни данни - медицински и др.) и вътрешните правила на дружеството.

Чл. 20. Случаите, касаещи уязвими кредитополучатели, се наблюдават при повишено внимание до тяхното надлежно разрешаване. Всички идентифицирани случаи на уязвими кредитополучатели трябва да бъдат докладвани на шестмесечна база на Съвета на директорите, ръководителят на отдел „Кол център необезпечени вземания“ може да вземе становища по всеки един случай и да дава допълнителни препоръки за съответното им разрешаване.

VII. ЖАЛБИ

Чл. 21. (1) В случай че дружеството не действа съобразно настоящите правила, 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 1766, район "Младост", ж.к. „Младост 4“, ул. „Бизнес Парк София“ № 1, сгр. 15, вх. А, ет. 4, или на следния електронен адрес: InfoBG@eos-matrix.bg. Информация за Правилата за регистриране и разглеждане на постъпили жалби от кредитополучатели, са достъпни на интернет страницата на дружеството на следния адрес: <https://bg.eos-solutions.com/customers/customer-complaint-rules>, както и на видно място в помещенията на дружеството.

(2) Всяка подадена въз основа на настоящите правила жалба се администрира и разглежда по реда и при спазване на процедурата на дружеството за администриране и разглеждане на жалби.

Чл. 22. В предвидените от закона случаи жалби и всякакви други документи (молби, иски молби, възражения и т. н.) могат да бъдат 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.

VII. ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

§ 2. Настоящите правила се преразглеждат най-малко веднъж годишно и се изменят своевременно при необходимост с решение на Съвета на директорите по предложение на ръководителя на отдел „Кол център необезпечени вземания”.

§ 3. Неразделна част от настоящите правила е Приложение № 1 - Уведомление за уязвим кредитополучател.

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

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 - УВЕДОМЛЕНИЕ ЗА УЯЗВИМ КРЕДИТОПОЛУЧАТЕЛ

При установяване на случай на уязвим кредитополучател отговорният служител в дружеството изпраща към отдел „Кол център необезпечени вземания” структурирана информация, която задължително съдържа следните констатации:

- Дата на установяване на случая;
- Идентификационни данни на уязвимия кредитополучател;
- Информация за задълженията;
- Придобивен баланс;
- Общо салдо;
- Причини за определянето на кредитополучателя като уязвим;
- Доказателства, удостоверяващи наличието на уязвим кредитополучател;
- Препоръчани действия за разрешаване на случая;
- Очаквано финансово въздействие на предприетите разрешения.
- Обстоятелства и показатели за уязвимост:

Обстоятелства	Примерни показатели
Индивидуални	Възраст; развод; членове на семейството, които лицето трябва да издържа или подпомага по друг начин; смърт на близък, особено на лица, от които кредитополучателят е получавал издръжка или друга помощ; загуба на работа или трудоспособност; ниско ниво на грамотност; наличие на „кражба на самоличност”, наличие на други измамни действия и т. н.
Имуществено положение	Липса на активи; липса на доход или скорошна загуба на съществен доход; свръхзадлъжнялост.
Здравословни проблеми	Наличие на съществено затрудняващи лицето медицински състояния - тежко увреждане; неизлечимо заболяване; тежко хронично заболяване; психични проблеми/нестабилност; тежки пристрастявания; заплахи за самоубийство; неспособност за работа и т. н.
Социални проблеми	Самотен родител с няколко деца; лице, което се грижи за лице със здравни проблеми или в много ниска или напреднала възраст; бездомник; жертва на семейно насилие; лице с ограничена дееспособност; малолетен и т. н.



Изключителни събития	Природни бедствия (например земетресения, наводнения, пожари, урагани, циклони, вулканични изригвания, цунами, свличане на земя), ядрено бедствие, терористично нападение, епидемии и т. н.
----------------------	---