



**АГЕНЦИЯ ЗА КОНТРОЛ НА
ПРОСРОЧЕНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ**

**ЕТИЧЕН КОДЕКС
НА СЛУЖИТЕЛИТЕ НА
“АГЕНЦИЯ ЗА КОНТРОЛ НА ПРОСРОЧЕНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ” ЕООД,
ЕИК 202527341**

**със седалище и адрес на управление:
гр. София, район Оборище, ул. „Панайот Волов“ № 29, ет. 3**

/утвърден на 07.08.2020 г. от Управителя на Дружеството/

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Въведение

Като водеща финансова институция в сферата на събиране на вземания в Република България, “АГЕНЦИЯ ЗА КОНТРОЛ НА ПРОСРОЧЕНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ” ЕООД, (АКПЗ/Дружеството) работи в рамките на ясно определени принципи и етични норми за постигане на поставените цели, като в резултат на това е придобила и се стреми постоянно да поддържа добра репутация сред партньорите и клиентите си и в публичното пространство. Имайки предвид националното и международното законодателство, този **Етичен кодекс (Кодексът)** описва принципите и основните етични норми, с които се съобразяват вътрешните правила и политиката на АКПЗ, съобразно които служителите и ръководството упражняват своите задължения и допринасят за постигането на бизнес целите на Дружеството. Принципите, описани в **Кодекса** имат за цел да осигурят корпоративните стандарти за управление, като отдават значение на ценностите почтеност, безпристрастност, предприемачество, ефективност, професионализъм, прозрачност, социална отговорност и отговорност към околната среда, уважение на човешките права и достойнство, бърз и позитивен отклик, екипна работа и чувство за отговорност за спазване на правилата. Принципите в настоящия **Кодекс** имат пряко и задължително действие, като също служат и при тълкуване или попълване на празноти в действащите вътрешни нормативни документи на АКПЗ.

Кодексът е задължителен за спазване документ и е в сила за ръководството на АКПЗ, всички служители, както и независимите сътрудници и консултанти. **Кодексът** е създаден от АКПЗ, следвайки общата политика на Дружеството. Разработен е и се прилага заедно с добрите международни стандарти и корпоративни практики, както и съществуващите регулативни и законови задължения на АКПЗ.



2. Цел на Етичния кодекс

Настоящият **Етичен кодекс** има за цел да даде основни насоки за етично поведение на служителите на **АКПЗ** и да представи основните професионални ценности и принципи, които те трябва да спазват в работата си. Наред с това, има за цел да подпомогне все по-широкото утвърждаване на доброто име и репутацията на **Дружеството** и да повишава доверието от страна на клиентите и партньорите в обществото за професионализма и морала на служителите му.

Основните правила за работа на служителите трябва да са насочени към това:

- всички да спазваме принципите на законност, лоялност, честност, безпристрастност, отговорност и отчетност;
- всички да извършваме дейността си компетентно, обективно и добросъвестно;
- всички да се стремим непрекъснато да подобряваме работата си в интерес на клиентите и партньорите на **Дружеството**;
- всички да зачитаме правата и достойнствата на личността и да не допускаме каквито и да са прояви на дискриминация;
- всички да декларираме, че етичното поведение е отличителният белег за професионализъм.

3. ЦЕЛ, МИСИЯ И ЦЕННОСТИ НА АКПЗ

- 1. Целта** на компанията е обединяване на всички дейности, позволени от българското законодателство, свързани със събирането на вземания от физически и юридически лица с различни по период просрочия.
- 2. Мисията** на компанията е ориентирана в посока на спазване на морални и етични норми при осъществяване на дейностите по водене на преговори и сключване на споразумения с финансово затруднени и временно неплатежоспособни клиенти на нашите партньори.
- 3. Ценностите**, които изповядваме:
 - Уважение към личността;
 - Даване на шанс за реабилитация на длъжниците и връщането им на пазара на финансови продукти;
 - Респект към пазара;
 - Фокус и съпричастност към проблемите на обществото;



II. ПРОФЕСИОНАЛНИ ЦЕННОСТИ

Служителите на **АКПЗ** се ръководят от професионалните ценности, които са от изключителна важност за повишаване престижа и утвърждаването на **Дружеството** като лидер на пазара в сферата на събиране на вземания.

- **Компетентност**

Ние прилагаме специфично познание и опит. Проявяваме професионализъм, обективност и активност при разработване и провеждане на фирмената политика, при осъществяване на нашите правомощия и изпълнение на взетите решения от ръководството на **Дружеството**.

- **Независимост**

Ние работим открито, честно и коректно. Работим по най-високите стандарти за индустрията в сферата на събиране на вземания. Предоставяме независими съвети и носим отговорност за действията си. Никой от нас не е длъжен да изпълни неправомерна заповед, когато тя съдържа очевидно за нас нарушение. Не допускаме да бъдем поставени във финансова зависимост или в друга обвързаност от външни лица или организации, както и да искаме или да приемаме подаръци или парични средства, услуги, облаги или други ползи, които могат да повлияят върху изпълнението на служебните ни задължения, на нашите решения или да нарушат професионалния ни подход по определени въпроси.

- **Коректност**

Нашите клиенти и партньорите на работодателя ни очакват работата ни да бъде изпълнена качествено и в срок. Представяваме клиентите си стриктно спазвайки рамките на закона, защитаваме доброто име и репутацията на клиентите си. Ценим истината и точността спрямо клиентите и работодателя. При изпълнение на служебните си задължения ние опазваме повереното ни имущество и не допускаме използването му за лични или чужди цели, освен ако изрично не ни е разрешено от съответното ръководно ниво. Длъжни сме да информираме своевременно прекия си ръководител за загубата или повреждането на повереното ни имущество и да понесем отговорността залегнала във вътрешните правила на **Дружеството**.

- **Лоялност**



АГЕНЦИЯ ЗА КОНТРОЛ НА ПРОСРОЧЕНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ

Коректни сме към нашите клиенти и работодателя ни. При комуникация с горестоящите служители сме длъжни да предоставяме цялата информация, отнасяща се до вземане на конкретно решение. Не трябва да изразяваме лично мнение по начин, който може да бъде тълкуван като официална позиция на **Дружеството**. При изпълнение на служебните си задължения спазваме пълна конфиденциалност на получената информация, като я използваме единствено по отношение отпускането и обслужването на паричния заем.

- **Ангажираност**

Чрез подпомагане обмяната на идеи, факти и различни гледни точки, създаваме условия за подобряване качеството на предлаганата от **Дружеството** услуга. Осъзнаваме своята отговорност, както пред тези, за които работим, така и пред клиентите и партньорите си. Ние сме социално отговорни граждани и служители.

III. ПРИНЦИПИ НА ПРОФЕСИОНАЛНО ПОВЕДЕНИЕ

Служителите на **Дружеството**:

- изграждат и поддържат доверие в отношенията с клиентите и партньорите ни чрез предоставяне на коректна и изчерпателна информация;
- са честни и обективни в общуването си;
- защитават достоверността и гарантират прозрачността на информацията;
- не разпространяват заблуждаваща или невярна информация, както и лични данни;
- реагират адекватно за коригиране на недостоверна информация.

IV. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТИТЕ И ПАРТНЬОРИТЕ

1. Доверие

Доверието и взаимното уважение са в основата на взаимоотношенията между служителите на **Дружеството** и клиентите и партньорите ни.

2. Ангажираност

Служителите се ангажират:

- да работят за изграждане на доверие в отношенията с клиентите и партньорите;
- да защитават интересите на клиентите и партньорите;



АГЕНЦИЯ ЗА КОНТРОЛ НА ПРОСРОЧЕНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ

- да съблюдают принципите на поверителност на информацията;
- да създават реалистични очаквания за крайните резултати;
- да избягват действия и ситуации, които биха предизвикали конфликт.

3. Осемте основни обещания на АКПЗ към Клиентите и Партньорите на Дружеството, които всеки служител е длъжен да спазва и изпълнява:

- Отнасяме се равностойно към всеки клиент, без значение от пол, етнос, религиозна принадлежност, възраст, социален статус, сексуална ориентация, образование и здравословно състояние;
- Провеждаме разговорите и срещите си с уважение към личността и положението на клиента и запазваме добрия тон, независимо от обстоятелствата;
- В разговорите и срещите си с клиента, ние сме представители на Компанията и защитаваме доброто име и репутацията ѝ на коректен партньор;
- Не предприемаме действия, които биха накърнили достойнството на клиента и неговото семейство;
- Не използваме оскърбителен език към клиента, не отправяме заплахи;
- Държим се професионално в отношенията си с клиента, използваме речник, присъщ на специализирана Компания за събиране на вземания;
- При разговор с трети лица, не разкриваме лична информация по отношение на Компанията и клиентите;
- Настоящите етични норми важат при изходящи и входящи телефонни разговори, срещи с клиенти и във всички работни и извънработни ситуации, свързани с процеса по събиране на задължения в Компанията.

V. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КОЛЕГИТЕ

1. Коректност и толерантност



АГЕНЦИЯ ЗА КОНТРОЛ НА ПРОСРОЧЕНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ

В отношенията с колегите си, служителите на АКПЗ проявяват коректност и толерантност, като не допускат поведение, което накърнява достойнството и правата на личността.

2. Уважение

Служителят уважава мнението на колегите си и се съобразява с правото им на лично мнение и поведение (съобразено с настоящия Кодекс).

3. Доверие

Доверието и взаимното уважение между колегите са в основата на добрите и колегиални взаимоотношенията и устойчивост на **Дружеството**. Всеки служител е длъжен да се стреми да вдъхва доверие, да изгражда такова с колегите в екипа си и не само, както и да дава нужното уважение на колегите си, с които работи и общува.

4. Развитие и професионализъм

Служителят подпомага професионалното израстване на своите колеги и насърчава и поощрява проявите на висок професионализъм и морал.

5. Защита

Всеки служител, при защитаване на своята теза за правота, трябва да изхожда от защита интересите на компанията и след това личните такива;

6. Решение на противоречията

Всеки служител следва да се стреми да избягва противоречия и конфликти с колегите си. В случай че не успее и такива са налице и не могат да бъдат разрешени от самите тях, служителите са длъжни да търсят своевременно съдействието на прекия си ръководител/и.

7. Личен пример

Със своето лично поведение и чувство за отговорност служителят трябва да бъде пример за своите колеги.

8. Външен вид

Служителят трябва да изглежда по начин, подходящ за средата, в която работи, като облеклото и външният му вид съответстват на служебното му положение и на Дружеството, което представлява - да бъде приветлив и да изглежда спретнат.

VI. КОНКУРЕНЦИЯ



АГЕНЦИЯ ЗА КОНТРОЛ НА ПРОСРОЧЕНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ

1. Спазвайки изцяло приложимите разпоредби на действащото национално законодателство и това на ЕС, **Дружеството** полага в дейността си и допълнителни усилия за установяване на правилата за лоялна конкуренция на пазара на финансови услуги. **АКПЗ** се въздържа от използването на сравнителна реклама, дори когато това е разрешено от закона. **АКПЗ** взима активно участие в дейността на браншовите организации, в които членува, като отстоява позиции съобразени с принципите, установени в настоящия **Кодекс**. **Дружеството** не толерира компромиси с тези принципи, дори когато това би му донесло конкурентни предимства пред останалите участници на пазара на услугите по събиране на вземания. **АКПЗ** следи отблизо научните постижения и развитието на технологиите. Особено внимание се обръща на иновативността и изобщо подобряването на конкурентността чрез използване на нови средства и методи за създаване и развиване на продукти и услуги.

2. Служителите на **АКПЗ** се конкурират на базата на знания, умения и опит и избягват действия, които уронват или биха довели до уронване на професионалната репутация на **Дружеството**. При възникнали спорове с конкурентни компании, уведомяват преките са ръководители за предприемане на необходимите мерки, съгласувани с директорите на дирекции или Управителите, в случай на необходимост.

VII. ЗАЩИТАВАНЕ АКТИВИТЕ НА ДРУЖЕСТВОТО

Служителите се задължават да предпазват активите на **АКПЗ** от унищожаване или неправомерно ползване. В рамките на служебните си задължения всеки служител е длъжен да:

- проверява всяко финансиране, покупка, продажба или сделка за сметка на **Дружеството**, основавайки се на справедливи критерии, с оглед защитата на неговите интереси;
- осигурява пълна прозрачност при избора на доставчици, стоки и услуги, с оглед защитаване на репутацията на **Дружеството** и да спазва процедурите, предвидени в съответните вътрешни правила;
- не използва за лични облаги активи или оборудване, които **АКПЗ** е предоставил на негово разположение;
- не позволява нерегламентирано унищожаване, повреждане, ненужно разхищение или изхабяване на активите на **Дружеството**;
- осигурява само упълномощен достъп до компютри, телефони, факс машини и друго офис оборудване на **АКПЗ**, ефективно да защитава кодовете на достъп, паролите и оборудването по всяко време, дори когато работното му място е оставено без надзор за няколко минути;



АГЕНЦИЯ ЗА КОНТРОЛ НА ПРОСРОЧЕНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ

- защитава сигурността на информационните системи на **АКПЗ**, следи да не се инсталира или използва друг софтуер от този, осигурен от **Дружеството**;
- полага грижи да не се компрометира сигурността на информационните системи.

VIII. ПОВЕРИТЕЛНОСТ

- Конфиденциалността на информацията предоставена от клиента се нарежда между фундаменталните принципи, поддържани от **Дружеството**. Оценявайки като изключително важно доверието на клиентите и партньорите си, **АКПЗ** прилага ефективни мерки за минимизиране на риска, свързан с особено чувствителни области, включително свързани със злоупотреба или ненужна употреба на информация, с която **Дружеството** разполага. В тази връзка **АКПЗ** разработва правила и политики, гарантиращи обработването на личните данни на своите клиенти и партньори, съобразно действащото национално и европейско законодателство. Поверителността на личните данни на клиентите и доверието на клиента към **АКПЗ** се гарантират, като всеки служител е длъжен да:
 - счита като строго поверителна, не разкрива или изобщо не разпространява каквато и да е пряка или косвена информация за финансовото състояние или други въпроси, засягащи **Дружеството**, неговите клиенти и установените бизнес отношения с неговите партньори;
 - избягва всякакво действие или пропуск, което може да причини изтичане или разпространяване на информацията относно клиенти или други контрагенти на **Дружеството**;
 - следи информация, документи, файлове, разпечатки и т.н. да не остават изложени на неупълномощен достъп на бюро, каса или друго място в **АКПЗ**, особено оставени без наблюдение дори за няколко минути;
 - не разкрива информация по телефона, освен когато тази възможност е изрично предвидена в съответни правила или има легитимно искане от правоимащ държавен орган;
 - следи всеки конфиденциален документ, подлежащ на изхвърляне, да бъде изцяло унищожен;
 - има грижата да се спазват съответните процедури за конфиденциална комуникация в **Дружеството**, по отношение на всеки документ или информация за услуга, който трябва да бъде изпратен или разпространен към друго звено;
 - избягва възможността от подслушване, като говори с понижен тон в района на приемните, коридорите, стълбищата или асансьорите по въпроси,



АГЕНЦИЯ ЗА КОНТРОЛ НА ПРОСРОЧЕНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ

включващи всякаква информация, която може да е в ущърб на **Дружеството** или на клиентите;

- избягва да бъде въвличан в дискусии, провеждани по време на официални или частни срещи, на които може да се коментира информация за **Дружеството** или нейни клиенти, която не следва да бъде обсъждана.

IX. ДУХ НА ЕКИПНОСТ

Успехът на **Дружеството**, както и осигуряването и подобряването на възнагражденията на служителите, са основани върху желанието да се работи като екип, който се стреми да бъде най-добрият в своята сфера на дейност. За тази цел, всеки служител трябва:

- да се приспособява бързо към актуалните условия, наложени от изискванията на работата му;
- да изпълнява възложените му задачи с необходимата грижа, особено когато те са продиктувани от условията или необходимостта да се защитят интересите на **Дружеството**;
- да не се ограничава в ролята на пасивен изпълнител на инструкциите, а да развива инициативи, касаещи най-рационалното посрещане нуждите на ежедневната работа, съобразявайки се със закона и йерархията, с оглед на защитата и подпомагането интересите на **АКПЗ**;
- да не се изказва пред медиите от името на **Дружеството**, да не дава интервюта, да не пише статии или да прави други публикации във вестници, списания, други медии и социални мрежи относно **АКПЗ** и неговите дейности, без предварително съгласие и одобрение от ръководството на **Дружеството**.

X. МЕРКИ ПО ПРИЛАГАНЕ



АГЕНЦИЯ ЗА КОНТРОЛ НА ПРОСРОЧЕНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ

1. Настоящият **Кодекс** се отнася до всички лица, извършващи действия от името и за сметка на **АКПЗ** и се прилага по еднакъв начин за всички служители на компанията, без значение тяхното йерархично ниво и договорно правоотношение.

2. Настоящият Кодекс е приет от ръководството на **“АГЕНЦИЯ ЗА КОНТРОЛ НА ПРОСРОЧЕНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ” ЕООД** и утвърден от Управителя на 07.08.2020 г. Етичният кодекс се публикува в съответната директория на сървърното пространство на Дружеството и влиза в сила от същата дата като допълва заварения Етичен кодекс.

3. В деня на подписване на договора с **“АГЕНЦИЯ ЗА КОНТРОЛ НА ПРОСРОЧЕНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ” ЕООД**, прекият ръководител на новоназначения служител е длъжен да го запознае с разпоредбите на настоящия **Кодекс**.

4. Всички дружествени казуси с предмет професионалното, етичното и трудовото поведение на служителите на **“АГЕНЦИЯ ЗА КОНТРОЛ НА ПРОСРОЧЕНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ” ЕООД**, се разглеждат и решават от предварително избрана Етична комисия, която се назначава със заповед на работодателя.

5. Извършването на действия и/или бездействия, несъвместими с поведението по настоящия **Кодекс**, Правилника за вътрешния трудов ред на Дружеството и всички вътрешни правила, регламентиращи конкретни задължения и предвиждащи наказания при тяхното неизпълнение, са основание за ангажиране на имуществена отговорност, дисциплинарно наказание и/или за прекратяване на договора на служителя с **“АГЕНЦИЯ ЗА КОНТРОЛ НА ПРОСРОЧЕНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ” ЕООД**.

Актуалната редакция на настоящия Етичен Кодекс на Дружеството е от 07.08.2020 г.

Янислав Янакиев:

**Управител на
“Агенция за контрол на просрочени
задължения” ЕООД**