

ЕТИЧЕН КОДЕКС НА „АГЕНЦИЯ ЗА СЪБИРАНЕ НА ВЗЕМАНИЯ“ ЕАД

Дата:	10.11.2025 г.
Версия на документа:	Версия 02
Собственик на документа:	Отдел „Правно обслужване и нормативно съответствие“ (ПОНС) Отдел „Администрация и управление на персонала“
Съгласувано с:	Отдел „Правно обслужване и нормативно съответствие“
Одобрение:	Изпълнителен директор
Приложимо за:	Всички служители в „Агенция за събиране на вземания“ ЕАД
Резюме на промените:	Етичният кодекс е съобразен с изискванията на Закона за лицата, обслужващи кредити, и купувачите на кредити.

I. ВЪВЕДЕНИЕ. ЦЕЛ НА ДОКУМЕНТА.

1. Въведение

Като отговорна и утвърдена компания, работеща в сферата на събиране и управления на вземания, „Агенция за събиране на вземания“ ЕАД („Дружеството“, „АСВ“) изгражда своята дейност върху стабилни етични принципи и ясни вътрешни стандарти. Нашата цел е не само постигане на устойчиви бизнес резултати, но и изграждане на доверие сред клиенти, партньори и обществото като цяло.

Настоящият Етичен кодекс (наричан по-долу "Кодексът/а") дефинира основните принципи и морални норми, към които се придържа в ежедневната си работа. Той служи като основа за всички вътрешни правила и политики на компанията, като гарантира, че всеки служител, член на ръководството, както и външните сътрудници и консултанти, упражняват своите задължения с професионализъм и ангажираност.

Кодексът е съобразен с приложимото национално и международно законодателство и отразява ангажимента на „Агенция за събиране на вземания“ ЕАД към:

- Почтеност и честност в деловите отношения
- Безпристрастност и справедливост
- Професионализъм и ефективност



УСПЕХЪТ ИЗИСКВА ДОВЕРИЕ

- Предприемачески дух и инициативност
- Прозрачност и отговорност
- Социална ангажираност и грижа за околната среда
- Уважение към човешките права и достойнството на личността
- Екипна работа, открито общуване и сътрудничество
- Стриктно спазване на вътрешните правила и етични стандарти

2. ЦЕЛ

Настоящият Кодекс има следните основни цели:

2.1. Установяване на единни етични стандарти – Да определи ясни и разбираеми насоки за етично и професионално поведение на всички служители на Дружеството, независимо от тяхната длъжност и функции.

2.2. Укрепване на репутацията – Да подпомогне утвърждаването на Дружеството като надежден, етичен и социално отговорен участник на пазара на финансови услуги.

2.3. Защита на интересите на всички заинтересовани страни – Да гарантира балансиран подход при защита на интересите на клиентите със непогасени задължения, служителите, акционерите и обществото.

2.4. Повишаване на доверието – Да изгради и поддържа високо ниво на доверие от страна на клиентите с непогасени задължения, партньорите и обществото в професионализма и моралните качества на служителите.

2.5. Превенция на неетично поведение – Да предотврати конфликти на интереси, корупция, дискриминация и други форми на неприемливо поведение.

2.6. Насърчаване на корпоративната култура – Да подкрепи развитието на позитивна корпоративна култура, основана на взаимно уважение, отговорност и стремеж към съвършенство.

3. ВИЗИЯ, МИСИЯ И ПРИНЦИПИ НА „АГЕНЦИЯ ЗА СЪБИРАНЕ НА ВЗЕМАНИЯ“ ЕАД

3.1. ВИЗИЯ

Нашата визия е да бъдем водещ и доверен партньор, който активно преобразява сектора за събиране и управление на вземания в България. Стремим се да бъдем компания, която съчетава високи професионални стандарти с етично отношение и социална отговорност; отъждествяваме се с професионализъм, отговорност, доверие, баланс, решение.

3.2. МИСИЯ

Мисията на Дружеството е да предоставя ефективни решения за управление на вземания, които:

- Изграждат мостове между клиентите с непогасени задължения и кредиторите, които не могат да съберат своите вземания;



УСПЕХЪТ ИЗИСКВА ДОВЕРИЕ

- Осигуряват баланс, защитавайки интересите както на клиентите с непогасени задължения, така и на нашите партньори;
- Подкрепят клиентите с непогасени задължения в намирането на реалистични пътища за погасяване на финансови задължения;
- Спомагат за здравословното функциониране на финансовата система;
- Допринасят за повишаване на финансовата култура в обществото.

3.3. НАШИТЕ ПРИНЦИПИ НА РАБОТНОТО МЯСТО

Дейността на Дружеството се ръководи от следните фундаментални принципи и ценности:

- **ЗАКОННОСТ**

Спазваме стриктно всички приложими национални и европейски законови разпоредби, регулиращи дейността ни. При всяко съмнение относно законосъобразността на дадено действие, служителите са задължени да потърсят съвет от правния отдел или ръководството.

- **КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ**

Пазим строго поверителността на всяка информация, до която имаме достъп в изпълнение на служебните си задължения, както по време на работа в Дружеството, така и след прекратяване на трудовото правоотношение.

- **ОТГОВОРНОСТ И ДОБРОСЪВЕДНОСТ**

Отговорни сме за действията си и изпълняваме професионалните си задължения с дължимата грижа и компетентност. Спазваме правилата. Действаме в най-добрия интерес на Дружеството и сме отдадени на обществото.

- **ПОЧТЕНОСТ**

Придържаме се към най-високи етични норми и се стремим да постъпваме правилно във всички ситуации. Отстояваме това, което смятаме за правилно и говорим открито, когато виждаме нарушения. Ние сме честни, отговорни и всеотдайни дори когато сме изправени пред предизвикателства. Почтеността е основата, върху която градим доверие в отношенията с партньорите и клиентите.

- **ГЪВКАВОСТ**

Стремим се да придобиваме нови знания и да растем. Развиваме се непрекъснато, адаптираме се бързо и ефективно спрямо променящата се среда. Фокусираме се върху решенията, не върху проблемите.

- **РАЗНООБРАЗИЕ**

Ние вярваме, че различието, приобщаването и разнообразието по отношение на културата и средата са предимства. Ценим и уважаваме хората с различен произход и опит. Създаваме фирмена култура, в която всеки е добре дошъл.

- **УСЪВЪРШЕНСТВАНЕ**

Винаги даваме най-доброто от себе си и насърчаваме нашите колеги да правят същото. Управляваме промяната и се предизвикваме непрекъснато в търсене на най-добрите решения.

II. ОБХВАТ И ОТГОВОРНИ СЛУЖИТЕЛИ.

Настоящият Етичен кодекс се прилага по отношение на клиенти с непогасени задължения, контрагенти и всички служители на Дружеството. Принципите, изложени в Кодекса, са задължителни за всички нива на управление и служители, както и за външни консултанти, които работят с нас. Те имат пряко



УСПЕХЪТ ИЗИСКВА ДОВЕРИЕ

приложение и служат като основа при тълкуване и прилагане на вътрешната нормативна уредба на компанията, особено в случаите на неяснота или празноти.

Кодексът е разработен в съответствие с политиките на Дружеството, международно признати добри практики и приложимите регулаторни изисквания. Той не само отразява нашите ценности, но и ни напътства във всяко бизнес решение и действие, което предприемаме.

III. ОСНОВНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ, ОТГОВОРНОСТИ И ПРАВИЛА.

1. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТИ С НЕПОГАСЕНИ ЗАДЪЛЖЕНИЯ

В отношенията с длъжници на Дружеството служителите се придържат към следните принципи:

1.1. УВАЖИТЕЛНО ОТНОШЕНИЕ

- Третираме всеки клиент с непогасено задължение с уважение, такт и разбиране към неговата ситуация;
- Провеждаме разговорите на професионално равнище, без да повишаваме тон или да използваме заплашителен език;
- Не използваме обидни, дискриминационни или унижителни изрази;
- Зачитаем личното пространство и неприкосновеността на всеки човек.

1.2. ЧЕСТНА КОМУНИКАЦИЯ

- Предоставяме ясна, точна и изчерпателна информация относно характера и размера на задължението;
- Обясняваме правата и задълженията на клиента с непогасено задължение по разбираем начин;
- Не въвеждаме в заблуждение относно правните последици или процедурите;
- Не представяме невярна или преувеличена информация.

1.3. ТЪРСЕНЕ НА РЕШЕНИЯ

- Работим конструктивно за намиране на реалистични и устойчиви решения за погасяване на задълженията;
- Отчитаме индивидуалната платежоспособност и житейска ситуация на всеки клиент с непогасено задължение;
- Предлагаме гъвкави опции за разсрочено плащане, когато това е възможно;

1.4. СПАЗВАНЕ НА РАБОТНОТО ВРЕМЕ И ЛИЧНИТЕ ГРАНИЦИ

- Осъществяваме контакти в разумни часове, съобразени със Закона за лицата, обслужващи кредити, и купувачите на кредити;
- Осъществяваме комуникацията си единствено чрез осъществяване на телефонни повиквания или отправяне на искания в писмена и електронна форма, адресирани лично до клиента, който касаят;
- Спазваме изискванията за контакт с трети лица – не осъществяваме контакт и не разкриваме информация по повод на вземането на лица, срещу които то не е прехвърлено;
- Не поставяме уведомления и информация за задълженията на клиент под всякаква форма на обществени места.

1.5. ЗАБРАНЕНИ ПРАКТИКИ

Категорично забраняваме:

- Заплахи, тормоз или всякакви форми на психически или физически натиск;
- Представяне за представители на държавни органи;
- Нелоялни практики за натиск или манипулация.

2. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ПАРТНЬОРИ НА ДРУЖЕСТВОТО

„Агенция за събиране на вземания“ ЕАД придобива и управлява ефективно и професионално портфолиа от вземания, като служителите повишават своята продуктивност и ефективност всеки ден, за да осигуряват отлични резултати. Стремим се да изграждаме дълготрайни партньорски отношения, основани на сътрудничество, инициативност и всеотдайност. Подхождаме гъвкаво към всяка ситуация и се стремим към съвършенство във всичко, което правим.

2.1. ЧЕСТНА КОНКУРЕНЦИЯ

- Конкурираме се на пазара по честен и етичен начин, като залагаме на качество и професионализъм;
- Не участваме в картелни споразумения или манипулиране на цени;
- Зачитаме правата на интелектуална собственост на конкурентите.

2.2. ПРОЗРАЧНОСТ И КОРЕКТНОСТ

- Спазваме договорените условия и ангажименти;
- Изграждаме дългосрочни отношения на взаимно доверие;
- Не предприемаме действия, които биха накърнили интересите на партньорите.

2.3. ИЗБОР НА ПАРТНЬОРИ И ДОСТАВЧИЦИ

- Избираме партньори и доставчици на база обективни критерии;
- Проверяваме репутацията и етичните стандарти на потенциалните партньори;
- Не работим с лица или организации, замесени в незаконни или неетични дейности;
- Съблюдаваме пряко законовите си задължения по Закона за мерките срещу изпиране на пари и Закона за мерките срещу финансиране на тероризма при установяване на делови взаимоотношения с контрагенти.

3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ МЕЖДУ СЛУЖИТЕЛИТЕ НА ДРУЖЕСТВОТО

„Агенция за събиране на вземания“ ЕАД се стреми да осигурява справедлива, професионална и безопасна работна среда. Целта на Дружеството е да създава работна обстановка, в която всички служители преуспяват и имат равни възможности за професионално развитие.

3.1. ВЗАИМНО УВАЖЕНИЕ И ТОЛЕРАНТНОСТ

Всички служители на Дружеството:

- Третираат колегите си с уважение, учтивост и професионализъм;



УСПЕХЪТ ИЗИСКВА ДОВЕРИЕ

- Проявяват толерантност към различията в мненията, стиловете на работа и личните качества;
- Не допускат поведение, което накърнява достойнството и правата на другите;
- Подкрепят създаването на позитивна и приобщаваща работна среда.

3.2. ЕКИПНА РАБОТА И СЪТРУДНИЧЕСТВО

Служителите са задължени да:

- Работят конструктивно в екип за постигане на общите цели;
- Споделят знания, опит и добри практики с колегите си;
- Подкрепят професионалното развитие на младите и новите служители;
- Поемат отговорност за своята част от работата и спазват срокове.

3.3. НЕДОПУСКАНЕ НА ДИСКРИМИНАЦИЯ И ТОРМОЗ

Дружеството не толерира никаква форма на:

- Дискриминация на основата на пол, възраст, етнос, религия, сексуална ориентация, увреждане или друга характеристика;
- Сексуален или психологически тормоз;
- Заплашване, застрашаване или враждебно поведение;
- Злоупотреба с власт или служебно положение.

3.4. КОМУНИКАЦИЯ И РАЗРЕШАВАНЕ НА КОНФЛИКТИ

При възникване на конфликти или недоразумения, служителите:

- Се стремят да ги решат директно и конструктивно;
- При необходимост търсят медиация от пряк ръководител или отдел „Администрация и управление на персонала“;
- Не разпространяват слухове или клевети;
- Не предприемат действия за отмъщение или саботаж.

3.5. ВЪНШЕН ВИД И ПОВЕДЕНИЕ

Служителите поддържат:

- Професионален външен вид, съответстващ на корпоративните стандарти;
- Делови стил на облекло и поведение;
- Чисто и подредено работно място;
- Учтиво и коректно поведение както в офиса, така и при външни срещи.

IV. КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ, КОРУПЦИЯ И ПОДАРЪЦИ

1. КОНФЛИКТ НА ИНТЕРЕСИ

1.1. ОПРЕДЕЛЕНИЕ

Конфликт на интереси възниква, когато личните интереси на служителя влизат или могат да влязат в противоречие с интересите на Дружеството.



УСПЕХЪТ ИЗИСКВА ДОВЕРИЕ

1.2. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

Служителите са длъжни да:

- Избягват ситуации, при които техните лични интереси биха могли да повлияят на професионалната им преценка;
- Декларират незабавно всеки потенциален конфликт на интереси пред прекия си ръководител;
- Не участват във вземането на решения, при които имат личен интерес;
- Не използват служебното си положение за лична изгода.

1.3. ЗАБРАНЕНИ СИТУАЦИИ

Забранява се:

- Извършване на търговски сделки между служителя и Дружеството без предварително одобрение от отдел „Правно обслужване и нормативно съответствие“ и Изпълнителния директор;
- Наемане на работа или участие в дейности на конкурентни организации без предварително разрешение на Дружеството;
- Наемане на близки роднини или приятели без одобрение от Изпълнителен директор и отдел „Администрация и управление на персонала“;
- Разкриването на поверителна информация на трети лица.

2. КОРУПЦИЯ И ПОДКУПВАНЕ

2.1. ПОЛИТИКА „НУЛЕВА ТОЛЕРАНТНОСТ“

Дружеството прилага политика на нулева толерантност към всякакви форми на корупция, подкупване или незаконни плащания.

2.2. ЗАБРАНЕНИ ДЕЙСТВИЯ

Категорично се забранява:

- Предлагање, обещавање или предоставяње на подкупи на служители, на длъжници, партньори или държавни органи;
- Приемане на подкупи или незаконни облаги;
- Извършване на „улесняващи плащания“ за ускоряване на административни процедури;
- Прикрито подкупване чрез подаръци, гостоприемство или други форми.

2.3. ДЕЙСТВИЯ ПРИ ЗАПЛАХА ИЛИ НАТИСК

Ако служител бъде изправен пред заплаха или натиск за извършване на плащане или действие, той:

- Трябва незабавно да информира отдел „Администрация и управление на персонала“, отдел „Правно обслужване и нормативно съответствие“ и Изпълнителния директор;
- Може да се обърне към компетентните държавни органи;
- Няма да бъде санкциониран, ако е действал добросъвестно.

3. ПОДАРЪЦИ И ОБЛАГИ

3.1. ОБЩИ ПРИНЦИПИ

Служителите могат да приемат или предоставят подаръци само ако те са:

- Със символична стойност и в съответствие с местните обичаи;
- Не създават задължения или очаквания за реципрочност;
- В съответствие с вътрешните правила на Дружеството.

3.2. ЗАБРАНЕНИ ПОДАРЪЦИ

Не се допуска приемането или предоставянето на:

- Парични средства или парични еквиваленти
- Подаръци под формата на скъпоценности или луксозни стоки над 500 лв.;
- Подаръци или облаги по време на преговори за договори;
- Подаръци, които биха могли да се тълкуват като опит за влияние.

3.3. ПРОЦЕДУРА

Всеки подарък или облага над определена стойност (съгласно вътрешните правила) трябва да бъде:

- Предварително одобрен от пряк ръководител;
- Документиран и регистриран;
- Съобщен на отдел „Правно обслужване и нормативно съответствие“ при съмнение.

V. ПОВЕРИТЕЛНОСТ И ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

1. ЗАЩИТА НА ЛИЧНИТЕ ДАННИ

„Агенция за събиране на вземания“ ЕАД се стреми да защитава личните данни и да зачита неприкосновеността на личния живот. Предприемат се стриктни мерки, за да се съхраняват точни, адекватни, относими и сведени до целта на обработването на личните данни.

1.1. АНГАЖИМЕНТ ЗА ЗАЩИТА НА ДАННИТЕ

Дружеството се ангажира да обработва личните данни на длъжници, контрагенти, служители и всички други лица в пълно съответствие с:

- Политиката за обработване на лични данни на Дружеството;
- Регламент (ЕС) 2016/679 (Общ регламент относно защитата на данните – GDPR);
- Закона за защита на личните данни;
- Всички приложими национални и европейски нормативни актове.

1.2. ПРИНЦИПИ ПРИ ОБРАБОТКА НА ЛИЧНИ ДАННИ

При обработка на лични данни служителите на Дружеството спазват следните принципи:

- Законност – обработват данни само при наличие на правно основание;
- Прозрачност – информират субектите на данни ясно и разбираемо;
- Ограничение на целта – събират и използват данни само за определени, легитимни цели;
- Минимизация на данните – обработват само необходимите данни;
- Точност – поддържат данните актуални и коректни;



УСПЕХЪТ ИЗИСКВА ДОВЕРИЕ

- Ограничение на съхранението – съхраняват данните само за необходимия период;
- Цялост и поверителност – защитават данните от неоторизиран достъп или загуба.

1.3. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

Всеки служител е длъжен да:

- Обработва лични данни само в рамките на служебните си задължения;
- Не разкрива лични данни на неоторизирани лица;
- Спазва политиката за обработване на лични данни на Дружеството и всички процедури за сигурност и защита на данните на Дружеството;
- Докладва незабавно за всяко нарушение на сигурността на данните;
- Премахва редовно обучения по защита на личните данни.

2. КОНФИДЕНЦИАЛНА ИНФОРМАЦИЯ

2.1. ВИДОВЕ КОНФИДЕНЦИАЛНА ИНФОРМАЦИЯ

Конфиденциална информация включва:

- Лични и финансови данни на длъжници, контрагенти и служители на Дружеството;
- Търговски тайни и бизнес стратегии на Дружеството;
- Договорни условия и финансови параметри;
- Вътрешни процедури и методологии;
- Друга информация, класифицирана като конфиденциална.

2.2. ЗАДЪЛЖЕНИЯ ЗА ОПАЗВАНЕ НА КОНФИДЕНЦИАЛНОСТТА

Служителите са длъжни да:

- Не разкриват конфиденциална информация на външни лица;
- Не обсъждат служебни въпроси на обществени места или пред трети лица;
- Предпазват документи и електронни носители от неоторизиран достъп;
- Унищожават конфиденциални документи по утвърден начин;
- Спазват задълженията за конфиденциалност и след прекратяване на трудовото правоотношение.

2.3. ИЗКЛЮЧЕНИЯ

Разкриване на конфиденциална информация е допустимо само:

- При законово задължение;
- По искане на компетентни държавни органи;
- С изрично писмено разрешение от прекия ръководител или Изпълнителен директор на Дружеството;
- В защита на законните интереси на Дружеството (след консултация с отдел „Правно обслужване и нормативно съответствие“).

3. ИНФОРМАЦИОННА СИГУРНОСТ

3.1. Служителите са задължени да:

- Използват силни пароли и да ги сменят редовно (всеки месец);
- Не споделят потребителски имена и пароли;
- Заклучват компютрите си при отсъствие;
- Не инсталират неразрешен софтуер;
- Докладват за подозрителни имейли или опити за фишинг;
- Спазват политиката за използване на лични устройства;
- Не изнасят конфиденциални данни на външни носители без разрешение.

VI. ОТГОВОРНОСТ КЪМ ОБЩЕСТВОТО И ОКОЛНАТА СРЕДА

„Агенция за събиране на вземания“ ЕАД се стреми към намаляване до минимум на общото негативно въздействие върху околната среда и на въглеродните емисии със същото ниво на зачитане и добросъвестност, с което се отнасяме към нашите търговски и финансови интереси.

Дружеството има съществен принос за финансовата екосистема: от основната ни търговска дейност до инициативи, допринасящи в голяма степен за различни социални проекти и финансовата подкрепа на организации за деца и хора в неравностойно положение, както и в подкрепа на организации за защита на природата и животните.

1. СОЦИАЛНА ОТГОВОРНОСТ

1.1. ПРИНОС КЪМ ОБЩЕСТВОТО

Дружеството признава своята роля в обществото и се стреми да:

- Допринася за повишаване на финансовата грамотност;
- Участва в браншови организации за повишаване на стандартите;
- Подкрепя социални каузи и инициативи.

1.2. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С МЕДИИТЕ И ОБЩЕСТВЕННОСТТА

- Само оторизирани представители могат да комуникират с медии от името на Дружеството;
- Служителите не дават интервюта или публични изявления относно Дружеството без разрешение;
- При използване на социални мрежи, служителите ясно разграничават личните си мнения от официалната позиция на Дружеството.

2. ОКОЛНА СРЕДА И УСТОЙЧИВОСТ

2.1. ЕКОЛОГИЧНА ОТГОВОРНОСТ

Дружеството се ангажира да:

- Минимизира екологичния си отпечатък;



УСПЕХЪТ ИЗИСКВА ДОВЕРИЕ

- Използва ресурсите рационално и отговорно;
- Насърчава дигитализацията и намаляването на хартиеното потребление;
- Прилага политики за разделно събиране на отпадъци.

2.2. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

Служителите са насърчавани да:

- Използват двустранен печат и рециклирана хартия;
- Изключват неизползваното оборудване;
- Предпочитат електронна комуникация пред печатни документи;

3. ТРУДОВИ ПРАКТИКИ И ЧОВЕШКИ ПРАВА

3.1. СПРАВЕДЛИВИ ТРУДОВИ УСЛОВИЯ

Дружеството се задължава да:

- Предоставя справедливо и недискриминационно възнаграждение;
- Осигурява безопасни и здравословни условия на труд;
- Зачита правото на синдикално организиране и колективно договаряне;

3.2. РАЗВИТИЕ НА ПЕРСОНАЛА

Дружеството насърчава:

- Непрекъснато обучение и професионално развитие;
- Кариерно израстване на база заслуги и компетентност;
- Баланс между професионален и личен живот;
- Иновативност и проактивност.

VII. ПРОЦЕДУРИ ЗА СИГНАЛИЗИРАНЕ И ДЕЙСТВИЯ ПРИ НАРУШЕНИЯ

1. ЗАДЪЛЖЕНИЕ ЗА СИГНАЛИЗИРАНЕ

1.1. КУЛТУРА НА ОТКРИТОСТ

Дружеството насърчава култура, в която служителите се чувстват свободни и отговорни да сигнализират за нарушения на европейското и българското законодателство, на настоящия Кодекс, както и на вътрешните правила на АСВ, осъществени във връзка с дейността на Дружеството, както и за подаване на сигнали за нередности, съгласно „Политика за подаване на сигнали за нередност“ на Дружеството, с която са въведени изискванията на Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения.

1.2. ЗАДЪЛЖЕНИЕ ЗА ДОКЛАДВАНЕ

Всеки служител, който узнае за:

- Нарушение на Кодекса или законодателството;
- Корупция, измама или злоупотреба;
- Конфликт на интереси;



УСПЕХЪТ ИЗИСКВА ДОВЕРИЕ

- Нарушение на изискванията за съхранение и обработване на лични данни, както и на правата субектите на лични данни;
- Друго неетично или незаконно поведение,

е задължен да го сигнализира незабавно по реда и в сроковете, описани в „Политиката за подаване на сигнали за нередности“ на Дружеството.

Всеки, който узнае за възникнали нередности, за предпоставки за тяхното възникване и/или за нелоялно поведение към длъжници следва да съобщи за това по реда и съобразно изискванията, описани в „Процедурата за администриране и разглеждане на жалби в „Агенция за събиране на вземания“ ЕАД“ с цел предотвратяване на неподходящи практики и избягване на конфликти.

2. КАНАЛИ ЗА СИГНАЛИЗИРАНЕ

Дружеството осигурява следните канали за докладване на нарушения:

2.1. ВЪТРЕШНИ КАНАЛИ:

- Отдел „Администрация и управление на персонала“;
- Отдел „Правно обслужване и нормативно съответствие“;
- Специализиран имейл адрес за сигнали: whistleblowing@theagency.bg

2.2. ВЪНШНИ КАНАЛИ:

- При необходимост служителите могат да се обърнат към компетентния държавен орган – Комисия за защита на личните данни („КЗЛД“);
- Могат да използват механизмите, предвидени в Закона за защита на лицата, подаващи сигнали за нарушения.

3. ЗАЩИТА НА СИГНАЛИЗИРАЩИТЕ ЛИЦА

3.1. ГАРАНЦИИ ЗА ЗАЩИТА

Дружеството гарантира, че служителите, които добросъвестно сигнализират за нарушения:

- Няма да бъдат подлагани на репресии, дискриминация или неблагоприятно третиране;
- Ще бъдат защитени от отмъщение в каквато и да е форма;
- Ще запазят конфиденциалността на личността си, освен ако сами не решат да я разкрият;
- Няма да понесат негативни последици за кариерното си развитие.

3.2. ЗАБРАНА ЗА РЕПРЕСИИ, ПРОИЗТИЧАЩИ ОТ ДОКЛАДВАНЕ НА НАРУШЕНИЕ

Строго се забранява:

- Уволнение или прекратяване на договора на сигнализиращ;
- Понижаване в длъжност или намаляване на възнаграждение;
- Изолация, тормоз или враждебно отношение;
- Негативни референции или препятстване на кариерното развитие;
- Всяка друга форма на репресии или възмездие.



УСПЕХЪТ ИЗИСКВА ДОВЕРИЕ

3.3. ПОСЛЕДИЦИ ЗА РЕПРЕСИИ

Лица, които предприемат репресии срещу сигнализиращи, подлежат на:

- Дисциплинарни санкции, включително уволнение;
- Граждански или наказателноправна отговорност;
- Обезщетяване на пострадалия.

4. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ

4.1. ПРОЦЕДУРА ЗА РАЗГЛЕЖДАНЕ

При постъпване на сигнал:

- Сигналът се регистрира в специален регистър;
- Извършва се предварителна преценка за сериозност и обоснованост;
- При основателност се назначава вътрешно разследване;
- Разследването се провежда конфиденциално, обективно и безпристрастно;
- Събират се всички релевантни факти и доказателства;
- Засегнатите лица се уведомяват и им се дава възможност за обяснения;
- Изготвя се доклад с констатации и препоръки.

4.2. КОНФИДЕНЦИАЛНОСТ

- Цялата информация, свързана със сигнала и разследването, се третира като строго конфиденциална;
- Достъп до нея имат само оторизирани лица, пряко участващи в разследването;
- Не се допуска разгласяване на информация, която би могла да разкрие самоличността на сигнализиращия или засегнатите лица.

5. ПОСЛЕДИЦИ ОТ НАРУШЕНИЯ

5.1. ДИСЦИПЛИНАРНИ МЕРКИ

При установено нарушение на Кодекса, в зависимост от тежестта и обстоятелствата, могат да бъдат наложени следните дисциплинарни мерки:

- Устно предупреждение;
- Писмено предупреждение;
- Глоба в размер, определен от трудовото законодателство;
- Временно отстраняване от длъжност;
- Понижаване в длъжност или преместване;
- Прекратяване на трудовото правоотношение.

5.2. ПРАВНИ ПОСЛЕДИЦИ

При нарушения, които съставляват престъпление или гражданско правонарушение:

- Дружеството си запазва правото да подаде сигнал до компетентните органи;
- Да търси обезщетение за причинените вреди;
- Да предприеме всички необходими правни действия за защита на интересите си.

5.3. ВЪЗСТАНОВИТЕЛНИ МЕРКИ

При установено нарушение, Дружеството предприема мерки за:

- Прекратяване на нарушението;
- Отстраняване на последствията;
- Предотвратяване на бъдещи нарушения;
- Подобряване на вътрешните процедури и контроли.

6. НЕОБОСНОВАНИ СИГНАЛИ

6.1. ДОБРОСЪВЕСТНО ПОДАВАНЕ

Защитата на сигнализиращи се прилага само при добросъвестно подадени сигнали, дори ако те се окажат необосновани.

6.2. ЗЛОНАМЕРЕНИ СИГНАЛИ

Служители, които:

- Подават злонамерено лъжливи сигнали;
- Злоупотребяват с процедурата за сигнализиране;
- Използват сигналите за лични облаги или за вредене на други;

подлежат на дисциплинарни санкции и може да носят отговорност за причинени вреди, ако закона предвижда такава.

VIII. ЗАДЪЛЖЕНИЕ ЗА ОСВЕДОМЯВАНЕ И СПАЗВАНЕ НА НАСТОЯЩИЯ КОДЕКС

1. ОТГОВОРНОСТ НА РЪКОВОДСТВОТО

1.1. АНГАЖИМЕНТ НА РЪКОВОДСТВОТО

Членовете на управителните органи и ръководните екипи на Дружеството:

- Поемат личен ангажимент за спазване на Кодекса и служат като ролеви модели;
- Активно насърчават етичната култура в организацията;
- Осигуряват ресурси за обучение и развитие на служителите;
- Гарантират справедливо и последователно прилагане на Кодекса;
- Предприемат своевременни и адекватни действия при нарушения.

1.2. ЗАДЪЛЖЕНИЯ НА ПРЕКИЯ РЪКОВОДИТЕЛ

Всеки ръководител е отговорен да:

- Запознае подчинените си с изискванията на Кодекса;
- Предоставя насоки и съвети при въпроси или дилеми;
- Наблюдава за спазване на Кодекса в своя екип;
- Реагира незабавно при съмнения за нарушения;
- Създава среда, в която служителите се чувстват свободни да сигнализират.

2. ЗАПОЗНАВАНЕ И ОБУЧЕНИЕ

2.1. ЗАПОЗНАВАНЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ

- Всеки новоназначен служител се запознава с Кодекса при подписване на трудовия договор;
- Всеки служител декларира, че е запознат с Кодекса и се задължава да го спазва.

2.2. РЕДОВНО ОБУЧЕНИЕ

Дружеството организира:

- Задължително въвеждащо обучение за всички нови служители;
- Специализирани обучения по теми като защита на лични данни, мерки срещу изпиране на пари и финансиране на тероризма, подаване на сигнали по Закон за защита на лицата, подаващи сигнали и публично оповестяващи информация за нарушения;

2.3. ДОСТЪПНОСТ

- Актуалната версия на Кодекса е публикувана на вътрешния сървър на Дружеството;
- Достъпна е и на корпоративния уебсайт;
- Служителите могат да получат печатно копие при поискване.

3. АКТУАЛИЗАЦИЯ И ИЗМЕНЕНИЕ

3.1. ПРЕГЛЕД И АКТУАЛИЗАЦИЯ

- Кодексът се преглежда и актуализира периодично;
- Промени се извършват при съществени изменения в законодателството, бизнес средата или корпоративната култура;
- Всички промени се одобряват от Изпълнителния директор или от управителния орган.

3.2. КОМУНИКАЦИЯ НА ПРОМЕНЕТЕ

- При всяка промяна служителите се уведомяват своевременно чрез информационните канали на Дружеството;
- Служителите потвърждават запознаването си с новата версия на Кодекса.

4. ТЪЛКУВАНЕ И ПРИЛОЖЕНИЕ

4.1. ТЪЛКУВАНЕ

- При съмнения относно тълкуването или приложението на Кодекса, служителите се обръщат към отдел „Правно обслужване и нормативно съответствие“;
- При противоречие между разпоредби на Кодекса и действащото законодателство, приложение намира действащото законодателство.

4.2. ДОПЪЛНИТЕЛНИ ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

- Кодексът представлява основна рамка и се допълва от специфични вътрешни правила, политики и процедури на Дружеството;



УСПЕХЪТ ИЗИСКВА ДОВЕРИЕ

- При противоречие между Кодекса и вътрешни правила, политики и процедури на Дружеството, предимство имат разпоредбите на Кодекса;
- Всички вътрешни правила трябва да бъдат съобразени с принципите на Кодекса.

5. ВРЪЗКА С ТРУДОВОТО ЗАКОНОДАТЕЛСТВО

5.1. ДОПЪЛВАЩ ХАРАКТЕР

Кодексът допълва, но не заменя:

- Трудовото законодателство на Република България;
- Колективните трудови договори, ако е приложимо;
- Индивидуалните трудови договори;
- Правилника за вътрешния трудов ред на АСВ.

5.2. НАРУШЕНИЯ И САНКЦИИ

- Нарушенията на Кодекса могат да бъдат основание за предприемане на дисциплинарни мерки срещу служители-нарушители по реда на Кодекса на труда;
- Тежките или повтарящи се нарушения могат да бъдат основание за прекратяване на трудовото правоотношение;
- При конфликт между правата на служителя по трудовото законодателство и разпоредбите на Кодекса, предимство имат правата по закон.

IX. ЗАКЛЮЧИТЕЛНА ЧАСТ

1. ВЛИЗАНЕ В СИЛА

1.1. ПРИЕМАНЕ И УТВЪРЖДАВАНЕ

Настоящият Етичен кодекс е приет и утвърден от Изпълнителния директор на „Агенция за събиране на вземания“ ЕАД на 10.11.2025 г.

1.2. ОБВЪРЗВАЩА СИЛА

- Кодексът влиза в сила от датата на одобряването му със заповед на Изпълнителен директор на АСВ;
- Всички служители, назначени след тази дата, се запознават с Кодекса при встъпване в длъжност;
- Служителите с трудово правоотношение към датата на влизане в сила се запознават с Кодекса чрез електронната платформа за обучения на АСВ в срок до 13.11.2025г.;
- Етичният кодекс се съхранява в електронен вариант на следната локация на вътрешния сървър на Дружеството, а именно: \\ant-fs\FileServer\Tools\Tools_RESTORED\GDPR and Compliance\Етичен кодекс;
- Всеки служител следва да положи дължимата грижа да се осведоми за изискванията на настоящия Кодекс. Неосведомяването не освобождава от задължението за спазване на същия.

Настоящият Етичен кодекс представлява ангажимент на „Агенция за събиране на вземания“ ЕАД към най-високи стандарти на професионализъм, етично поведение и социална отговорност. Ние вярваме,



УСПЕХЪТ ИЗИСКВА ДОВЕРИЕ

че успехът на нашата организация зависи не само от финансовите резултати, но и от начина, по който постигаме тези резултати.

Всеки от нас носи отговорност за изграждането и поддържането на етична корпоративна култура. Спазването на принципите и правилата, заложили в този Кодекс, не е само задължение – то е израз на нашата професионална идентичност и личен избор да действваме с почтеност, уважение и отговорност. Заедно изграждаме организация, на която клиентите с просрочени задължения, партньорите и обществото могат да се доверят.

Благодарим ви за ангажимента към спазването на този Кодекс и за приноса ви към изграждането на етична и успешна организация.

За връзка по въпроси, свързани с Етичния кодекс:

Отдел „Правно обслужване и нормативно съответствие“

Имейл: legal.compliance@theagency.bg

Настоящият Етичен кодекс е одобрен от Изпълнителен директор на „Агенция за събиране на вземания“ ЕАД със заповед ВЗ-25-00012-1/10.11.2025 г.