

ЕТИЧЕН КОДЕКС НА АСОЦИАЦИЯ НА КОЛЕКТОРСКИТЕ АГЕНЦИИ В БЪЛГАРИЯ



CODE OF CONDUCT OF THE ASSOCIATION OF THE COLLECTION AGENCIES IN BULGARIA

Version 1.0, 11.07.2011

Приложим за	Relevant to
Собствениците на капитала, притежателите на дялове и акции от капитала, съдружниците, законните представители, представляващите и управителите, търговските представители и пълномощниците, прокуристите ръководните служители и служителите на трудови и приравнените на тях правоотношения в компаниите, членуващи в „Асоциация на колекторските агенции в България”	The capital owners, shareholders, associates, legitimate representatives and managing directors, sales representatives, commissioners, procurators, executives and employees of the companies members of the Association of the Collection Agencies in Bulgaria.

Одобрен от	Approved by
Общото събрание на „Асоциация на колекторските агенции в България”	The General meeting of the Association of the Collection Agencies in Bulgaria

ЦЕЛ	STATUS
<p>Чл. 1. „Асоциацията на колекторските агенции в България” е сдружение с нестопанска цел, основано на 11.07.2011 г. Тя има две основни цели:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Защита на интересите на своите членове чрез поощряване на развитието на българското законодателство в полза на колекторската индустрия. Това се постига чрез непрекъснато следене на законодателните предложения в България и Европейския съюз. - Поощряване на развитието на добрите практики в индустрията в България чрез своите членове и непрекъснато подобряване и запазване на добрия имидж на компаниите от бранша. <p>Чл. 2. Целта на Етичния кодекс е да определи допустимото поведение и професионални практики на собствениците на капитала, притежателите на дялове и акции от капитала, съдружниците, законните представители,</p>	<p>Art. 1. The Association of the Collection Agencies in Bulgaria is a non-profit corporation, established on the 11th July 2011. It has two main purposes:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Protecting the interests of its members through encouraging the development of the Bulgarian legislation in the collection’s industry benefit. This should be accomplished by continuous observing the legislative motions in Bulgaria and the European Union. - Encouraging the development of good practices in the industry through its members and continuous improvement and preserving the reputation of the companies in the industry. <p>Art. 2. The purpose of the Code of Conduct is to determine the acceptable behavior and professional practices of the capital owners, shareholders, associates, legitimate representatives and managing directors, sales</p>

<p>представляващите и управителите, търговските представители и пълномощниците, прокуристите ръководните служители и служителите на трудови и приравнените на тях правоотношения в компаниите, членки на „Асоциацията на колекторските агенции в България”.</p> <p>Етичният кодекс има за цел да създаде и поддържа високо ниво на доверие в нашите клиенти и обществеността, като гарантира, че собствениците на капитала, притежателите на дялове и акции от капитала, съдружниците, законните представители, представляващите и управителите, търговските представители и пълномощниците, прокуристите ръководните служители и служителите на трудови и приравнените на тях правоотношения в компаниите, членки на „Асоциацията на колекторските агенции в България”:</p> <ul style="list-style-type: none"> - поддържат най-високо ниво на професионално поведение, като използват само законни и етични средства в цялата си икономическа дейност; - развиват, когато е необходимо, уменията, необходими за ефикасното изпълнение на задълженията си; - поддържат и подобряват репутацията на „Асоциацията на колекторските агенции в България”. 	<p>representatives, commissioners, procurators, executives and employees of the companies members of the Association of the Collection Agencies in Bulgaria.</p> <p>The Code of Conduct has the purpose of creating and maintaining a high level of trust in our clients and the society by guaranteeing that capital owners, shareholders, associates, legitimate representatives and managing directors, sales representatives, commissioners, procurators, executives and employees of the companies members of the Association of the Collection Agencies in Bulgaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> - maintain highest level of professional behavior by using only legal and ethical means in its entire economic activity; - develop, when necessary, the skills needed for the effective accomplishment of their obligations; - maintain and improve the reputation of the Association of the Collection Agencies in Bulgaria.
ПРИНАДЛЕЖНОСТ	SCOPE
<p>Чл. 3. Този етичен кодекс се отнася за собствениците на капитала, притежателите на дялове и акции от капитала, съдружниците, законните представители, представляващите и управителите, търговските представители и пълномощниците, прокуристите ръководните служители и служителите на трудови и приравнените на тях правоотношения в компаниите, членки на „Асоциацията на колекторските агенции в България”.</p>	<p>Art. 3. This Code of Conduct applies to the capital owners, shareholders, associates, legitimate representatives and managing directors, sales representatives, commissioners, procurators, executives and employees of the collection agencies members of the Association of the Collection Agencies in Bulgaria. It is an obligation of all the employees to get acquainted with this Code.</p>

<p>Задължение на всички е да се запознаят с този кодекс.</p>	
ЧЛЕНСТВО	MEMBERSHIP
<p>Чл. 4. Членове на АКАБГ могат да бъдат колекторски агенции в България, които отговарят на следните условия:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Правната форма на колекторската агенция трябва да ѝ позволява да предлага услуги по събиране на дългове на трети страни според търговското законодателство и регистрацията в България. - Колекторската агенция трябва да работи в съответствие с всички закони и правила в България и всички европейски регламенти, приложими към дейността по събиране на дългове. - Колекторската агенция не трябва да действа по начин, който би бил вреден за репутацията на колекторската индустрия. - Колекторската агенция трябва да има застраховка срещу професионални рискове. - Колекторската агенция трябва да бъде регистрирана като администратор на лични данни по Закона за защита на личните данни. - Колекторската агенция трябва винаги ясно да се представя на всички страни, в които влиза в контакт докато осъществява своята дейност. - Колекторската агенция трябва да поддържа поверителност на информацията за своите клиенти и длъжници. - Колекторската агенция трябва да притежава съответните професионални квалификации и/или знания и/или опит по въпросите и практиките за събиране на вземания или знания за подобна индустрия, т.е. финансови услуги, застрахователна 	<p>Art. 4. Members of ACABG can be collection agencies in Bulgaria, which answer the following requirements:</p> <ul style="list-style-type: none"> -The legal form of the collection agency should allow it to provide debt collection services to third parties according to the trade legislation and the registration in Bulgaria. -The collection agency should work in accordance with all laws and regulations in Bulgaria and all European regulations pertaining to the debt collection activities. -The collection agency should not act in any way which could possibly be harmful for the reputation of the collection industry. -The collection agency should have insurance for professional risks. -The collection agency should be registered as a personal data administrator by the Personal data protection law. -The collection agency should always be clearly presented to all parties with which they communicate in the process of performing its activity. -The collection agency should keep its clients' and debtors' information strictly confidential. -The collection agency should obtain the necessary professional qualifications and/or knowledge and/or experience on the subjects and practices for debt collection or knowledge for similar industry, i.e. financial services, insurance, legal services etc. -The capital owners, shareholders, associates, legitimate representatives and managing directors, sales representatives, commissioners,

<p>дейност, правни услуги и др.</p> <ul style="list-style-type: none"> - собствениците на капитала, притежателите на дялове и акции от капитала, съдружниците, законните представители, представляващите и управителите, търговските представители и пълномощниците, прокуристите ръководните служители и служителите на трудови и приравнените на тях правоотношения в компаниите, членки на „Асоциацията на колекторските агенции в България” трябва да имат чиста кредитна история и да нямат криминални прояви. - Колекторската агенция носи отговорност за необходимото обучение и информираност на персонала относно добрите практики. - Колекторската агенция трябва да отдава предпочитания на уреждането на дълга по извънсъдебен път пред предприемане на съдебни действия. - Колекторската агенция трябва да изпълнява всички разумни искания за информация относно договори и сметки на длъжници, клиенти или техни официални представители. - Колекторската агенция не трябва да извършва дейност в сферата на съветване на длъжници. 	<p>procurators, executives and employees of the companies members of the Association of the Collection Agencies in Bulgaria should have clean credit history and no criminal history.</p> <ul style="list-style-type: none"> -The collection agency is responsible for the necessary training and the information of the staff regarding good practices. -The collection agency should prefer the settling of the debt out of the court instead of legal methods. -The collection agency should perform all sensible inquiries for information regarding contracts and accounts of debtors, clients and their official representatives. -The collection agency should not be involved into debtors’ consulting activities.
РАВНОПОСТАВЕНОСТ	NON-DISCRIMINATION DISCLAIMER
<p>Чл. 5. Асоциацията на колекторските агенции в България не дискриминира по отношение на пол, раса, цвят на кожата, религия, възраст и образование.</p>	<p>Art. 5. The Association of the Collection Agencies in Bulgaria does not discriminate based on gender, race, color skin, religion, age and education.</p>
ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТИ	CLIENT RELATIONS
<p>Чл. 6.1. Колекторската агенция трябва да има подходящо формулирани и ясни договори със своите клиенти, потвърждащи вида на предлаганите услуги и съответните цени.</p>	<p>Art. 6.1. The collection agency should have well phrased and clear contracts with its clients, confirming the type of the services offered and the relevant prices.</p>
<p>Чл. 6.2. Колекторската агенция трябва да</p>	<p>Art. 6.2. The collection agency should have the</p>

разполага с нужните ресурси за извършването на своята дейност и да предоставя на своите клиенти високо ниво на обслужване.

Чл. 6.3. Колекторската агенция трябва да предоставя отчети на своите клиенти, при поискване от тяхна страна, както и в съответствие с разпоредбите на сключения договор, като например да уведомява клиентите си при получени плащания.

Чл. 6.4. Средствата на клиентите, които са депозирани в специално определените банкови сметки, описани по-горе, трябва да бъдат защитени в случай на обявяване в несъстоятелност.

resources necessary for performing its activity and for providing high level of services to its clients.

Art. 6.3. The collection agency should present reports to its clients on demand, as well as in accordance with the regulations as specified in the contract concluded, as for example to notify its clients when payments are received.

Art. 6.4. The clients' assets which are deposited in separated bank accounts, as described above, should be protected against insolvency.

ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С ДЪЛЖНИЦИ

DEBTOR RELATIONS

Чл. 7.1. Колекторската агенция не трябва да използва силови и неморални методи за събиране.

Чл. 7.2. Колекторската агенция не трябва да упражнява прекомерен натиск върху длъжниците в случай на неплащане.

Чл. 7.3. Колекторската агенция не трябва да действа по начин, който би могъл да дискредитира публично длъжниците.

Чл. 7.4. Колекторската агенция трябва да бъде внимателна и дискретна при опитите да се свърже с длъжниците.

Чл. 7.5. Колекторската агенция не трябва да се опитва да събира допълнителни разходи и такси от длъжниците ако добавянето на такива разходи и такси е забранено по закон.

Чл. 7.6. Колекторската агенция трябва ясно да разграничи какви суми са дължими от длъжниците (т.е. главница, лихви, компенсации, разходи за събиране). Тези суми трябва да са ясно посочени в писма.

Art. 7.1. The collection agency should not use force and intrusive collection methods.

Art. 7.2. The collection agency should not put excessive pressure on the debtors in case of not payment.

Art. 7.3. The collection agency should not act in a way that could discredit the debtors publically.

Art. 7.4. The collection agency should be careful and discrete in its attempts to contact the debtors.

Art. 7.5. The collection agency should not try to collect additional expenses and charges from the debtors if adding this type of charges is forbidden by the Law.

Art. 7.6. The collection agency should differentiate clearly between the amounts owed by the debtors (i.e. principal, interests, compensations, collection expenses). These amounts should be clearly specifies in letters.

Чл. 7.7. Колекторската агенция трябва да си сътрудничи с официалните представители на длъжниците (т.е. съветници, частни или държавни институции, защитаващи несъстоятелни потребители и компании и др.) винаги когато длъжниците или техните представители пожелаят.

Art. 7.7. The collection agency should cooperate with the official representatives of the debtors (i.e. advisers, private or state companies defending insolvent consumers and companies etc.) always when the debtors or their representatives wish.

ОТНОШЕНИЯ С ОБЩЕСТВЕННОСТТА

PUBLIC RELATIONS

Чл. 8.1. Председателят на АКАБГ е нейният основен говорител

Art. 8.1. The Chairman of ACABG is the representative speaker of the Association

Чл. 8.2. Медийните изяви се реализират в синхрон с одобрения от Управителния съвет месечен план и/или по запитване от медиите, като се спазват договорените вече послания

Art. 8.2. Media appearances of the association's members are planned according to the monthly agenda approved by the Management board or as a response to a media request. The established association's message and objectives should be considered by the representative member

Чл. 8.3. В случай, че в компания-член на АКАБГ пристигне запитване, свързано с изява (прессъобщение или пресконференция на АКАБГ) отговорът се синхронизира с Председателя на Асоциацията

Art. 8.3. In case a member company of ACABG receives a media request related to a concrete event (press release or press conference of ACABG), the response shall be coordinated with the Chairman of the Association

Чл. 8.4. По време на публични събития участват всички представители на Управителния съвет на АКАБГ или посочени от тях заместници

Art. 8.4. During public events, all members of the Management board of ACABG or assigned by them representatives shall participate

Чл. 8.5. Индивидуалните медийни изяви на компания-член не могат и не трябва да бъдат представени като позиция на АКАБГ

Art. 8.5. Individual media appearances of a member company cannot and shall NOT be presented as part of ACABG's stand on particular matters

Чл. 8.6. Медийните изяви на представителите на АКАБГ, различни от тези на Председателя, трябва да бъдат балансираны като честота и продължителност (един представител на асоциацията не бива да има много голям брой изяви за сметка на друг представител)

Art. 8.6. Media appearances of ACABG's representatives, apart from those of the Chairman, should be harmonized in terms of frequency and duration (one representative of the association should not appear extensively in different media while the rest of the members remain isolated)