



АСОЦИАЦИЯ ЗА УПРАВЛЕНИЕ  
НА ВЗЕМАНИЯ

## ЕТИЧЕН КОДЕКС НА АСОЦИАЦИЯ ЗА УПРАВЛЕНИЕ НА ВЗЕМАНИЯТА



## CODE OF CONDUCT OF THE RECEIVABLES MANAGEMENT ASSOCIATION

Version 1.0, 11.07.2011



София 1766, ж.к. Малинова долина, ул. Рачо Петков Казанджията № 4-6, ет. 6

(02) 976 08 75  
(02) 4899 468  
office@rma.bg



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 за управление на вземанията”	The capital owners, shareholders, associates, legitimate representatives and managing directors, sales representatives, commissioners, procurators, executives and employees of the companies members of the Receivables Management Association.

Одобрен от	Approved by
Общото събрание на „Асоциация за управление на вземанията”	The General meeting of the Receivables Management Association

ЦЕЛ	STATUS
<p><b>Чл. 1.</b> „Асоциация за управление на вземанията” е сдружение с нестопанска цел, основано на 11.07.2011 г. Тя има две основни цели:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li><li>- 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.</li></ul> <p><b>Чл. 2.</b> 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><b>Art. 1.</b> The Receivables Management Association is a non-profit corporation, established on July 11<sup>th</sup>, 2011. It has two main purposes:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- 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.</li><li>- 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.</li></ul> <p><b>Art. 2.</b> 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>





представляващите и управителите, търговските представители и пълномощниците, прокуристите ръководните служители и служителите на трудови и приравнените на тях правоотношения в компаниите, членки на „Асоциация за управление на вземанията”.

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 „Асоциация за управление на вземанията”:

- 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 „Асоциация за управление на вземанията”.

representatives, commissioners, procurators, executives and employees of the companies members of the Receivables Management Association.

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 Receivables Management Association:

- maintain the 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 Receivables Management Association.

#### ПРИНАДЛЕЖНОСТ

#### SCOPE

**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 „Асоциация за управление на вземанията”.

**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 Receivables Management Association. It is an obligation of all the employees to get acquainted with this Code.





Задължение на всички е да се запознаят с този кодекс.

#### ЧЛЕНСТВО

#### MEMBERSHIP

**Чл. 4.** Членове на Асоциация за управление на вземанията могат да бъдат колекторски агенции в България, които отговарят на следните условия:

- 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

**Art. 4.** Members of Receivables Management Association can be collection agencies in Bulgaria, which cover the following requirements:

- 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,





дейност, правни услуги и др.

- 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 „Асоциация за управление на вземанията ” 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.

procurators, executives and employees of the companies members of the Receivables Management Association should have clean credit history and no criminal history.

- 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

**Чл. 5.** Асоциация за управление на вземанията не дискриминира по отношение на пол, раса, цвят на кожата, религия, възраст и образование.

**Art. 5.** The Receivables Management Association does not discriminate based on gender, race, color skin, religion, age and education.

#### ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КЛИЕНТИ

#### CLIENT RELATIONS

**Чл. 6.1.** Колекторската агенция трябва да има подходящо формулирани и ясни договори със своите клиенти, потвърждащи вида на предлаганите услуги и съответните цени.

**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.

**Чл. 6.2.** Колекторската агенция трябва да

**Art. 6.2.** The collection agency should have the







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 Асоциация за управление на вземанията е нейният основен говорител

**Art. 8.1.** The Chairman of the Receivables Management Association 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 Асоциация за управление на вземанията пристигне запитване, свързано с изява (прессъобщение или пресконференция на Асоциация за управление на вземанията) отговорът се синхронизира с Председателя на Асоциацията

**Art. 8.3.** In case a member company of the Receivables Management Association receives a media request related to a certain event (press release or press conference of the Receivables Management Association), 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 Асоциация за управление на вземанията или посочени от тях заместници

**Art. 8.4.** During public events, all members of the Management board of the Receivables Management Association 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 Асоциация за управление на вземанията

**Art. 8.5.** Individual media appearances of a member company cannot and shall NOT be presented as opinion of Receivables Management Association on particular matters

**Чл. 8.6.** Медийните изяви на представителите на Асоциация за управление на вземанията, различни от тези на Председателя, трябва да бъдат балансирани като честота и

**Art. 8.6.** Media appearances of representatives of the Receivables Management Association, 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





продължителност (един представител на асоциацията не бива да има много голям брой изяви за сметка на друг представител)

rest of the members remain isolated)

