# Критерії відбору компаній, що надають колекторські послуги за напрямом

# Soft Collection

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Назва  критерію | Вимоги до Учасників відбору | | | Документ, що підтверджує відповідність вимогам |
|  | Надання послуг, що передбачають повернення заборгованості шляхом комунікацій з боржниками (СМС-повідомлення, IVR-дзвінки, телефонні дзвінки, електронні повідомлення, Листи-повідомлення у паперовій формі, тощо) (далі – послуги Soft Collection) | Проведення діяльності, що передбачає надання послуг за напрямом Soft Collection | | | 1. Витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, що містить відомості про обрання Учасником наступного виду діяльності «Діяльність агентств зі стягування платежів і бюро кредитних історій»  (КВЕД 82.91). 2. Письмові запевнення Учасника щодо надання послуг за напрямом Soft Collection. 3. Письмові запевнення Учасника про включення до реєстру колекторських компаній. 4. Письмові запевнення Учасника про відповідність колекторської компанії та її діяльності з врегулювання простроченої заборгованості встановленим законодавством України вимогам щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами (вимогам щодо етичної поведінки) |
|  | Наявність політики та внутрішніх положень, регламентів, порядків, інструкцій, тощо, що регламентують роботу працівників Учасника, ознайомлення працівників з їх положеннями, а також проведення навчання працівників з питань дотримання вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), захисту прав споживачів та обробки персональних даних. |  | Наявність затверджених внутрішніх нормативних документів, що регламентують роботу його працівників. | | Копії відповідних внутрішніх нормативних документів Учасника щодо:  1. Взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).  2. Порядку розгляду Учасником звернень споживачів фінансових послуг.  3. Порядку та процедури захисту персональних даних.  4. Порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників Учасника. |
|  | Наявність кодексу етики у сфері колекторських послуг за напрямом Soft Collection. | | Копія кодексу етики. |
|  | Проведення ознайомлення працівників Учасника з положеннями внутрішніх нормативних документів та кодексом етики. | | Документи, що підтверджують ознайомлення працівників Учасника з положеннями внутрішніх нормативних документів та кодексом етики. |
|  | Проведення навчання працівників з питань дотримання вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), захисту прав споживачів та обробки персональних даних. | | Письмові запевнення Учасника про проходження працівниками навчання з питань встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), захисту прав споживачів та обробки персональних даних. |
|  | Наявність у штаті Учасника працівників, які мають відповідну кваліфікацію, необхідні знання, а також підтвердження щодо дотримання ними внутрішніх положень та процедур. |  | Наявність у штаті Учасника працівників, які:   * безпосередньо задіяні у процесі надання послуг за напрямом Soft Collection у кількості не менше ніж 25 осіб; * перебувають у трудових відносинах з Учасником не менше ніж 6 місяців на дату подання пропозиції. | | Копії трудових книжок працівників Учасника. |
|  | Укладення з працівниками Учасника договору щодо нерозголошення інформації з обмеженим доступом третім особам (інформації, яка становить банківську таємницю, персональні дані боржників тощо). | | Копії договорів, укладених з працівниками Учасника щодо нерозголошення інформації з обмеженим доступом третім особам (інформації, яка становить банківську таємницю, персональні дані боржників тощо). |
|  | Проведення необхідних інструктажів працівникам та тренінгів для підвищення якості їх роботи. | | Письмові запевнення Учасника щодо проведення необхідних інструктажів працівникам та тренінгів для підвищення якості їх роботи. |
|  | Дотримання працівниками Учасника встановлених внутрішніми положеннями вимог (процедур) для процесів проведення комунікацій з боржниками, а також щодо нерозголошення інформації з обмеженим доступом третім особам. | | Письмові запевнення Учасника щодо дотримання працівниками вимог щодо етичної поведінки, встановлених внутрішніми положеннями вимог (процедур) для процесів проведення комунікацій з боржниками, а також щодо нерозголошення інформації з обмеженим доступом третім особам (взаємодія з якими не передбачена кредитним договором та які не надали згоду на таку взаємодію). |
|  | Відсутність негативної інформації та скарг чи судових спорів щодо неякісної комунікації працівників | | Письмові запевнення Учасника щодо відсутності негативної інформації та скарг чи судових спорів щодо неякісної комунікації працівників |
|  | Фінансові показники діяльності та стан виконання грошових зобов’язань. |  | Показник валового доходу Учасника за останній звітний рік має бути не менше 3 (трьох) мільйонів гривень. | | 1. Копія балансу Учасника (Форма № 1) за 20\_\_ рік. 2. Копія звіту про фінансові результати (Форма №2) за 20\_\_ рік. |
|  | Відсутність в Учасника простроченої заборгованості перед банками за отриманими кредитами | | 1. Письмові запевнення Учасника щодо відсутності кредитів.   АБО,   1. Оригінал довідки банку про відсутність в Учасника простроченої заборгованості за отриманими в банку кредитами, виданої не пізніше ніж за 10 днів до дати подання пропозиції. |
|  | Досвід роботи Учасника за напрямом Soft Collection, та її результати. |  | Досвід роботи Учасника за напрямом Soft Collection має бути не менше ніж 3 (три) роки. | | 1. Витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, що містить відомості про дату державної реєстрації Учасника. 2. Письмові запевнення Учасника щодо наявності досвіду роботи за напрямом Soft Collection зі строком більше ніж 3 (три) роки (включно), та короткий опис інструментів зі стягнення заборгованості за відповідним напрямом, що використовуються Учасником на поточний час. |
|  | Виконання Учасником не менше ніж 5 (п’ять) договорів про надання послуг за напрямом Soft Collection, укладених з фінансовими установами (банки, кредитні спілки, ломбарди, лізингові компанії, страхові компанії тощо), з яких не менше ніж два договори має бути укладено з провідними (найбільшими) банками України  *Під договором розуміється договір, за яким надавалися послуги за напрямом Soft Collection щодо не менше ніж 1 (однієї) тисячі активів та заборгованістю не менше ніж 10 (десять) млн грн.* | | Письмові запевнення Учасника щодо виконання більше ніж 5 (п’ять) договорів (включно) про надання послуг за напрямом Soft Collection, укладених з фінансовими установами, з яких більше ніж 2 (два) договори (включно) було укладено з провідними (найбільшими) банками України, в т.ч. інформація щодо:   * назви банківської установи; * реквізити договору; * дата припинення дії (виконання) договору; * кількість переданих на супроводження кредитів за договором; * сума переданої на супроводження заборгованості; * сума повернутої заборгованості внаслідок надання послуг за договором. |
|  | Наявність письмових рекомендацій (рекомендаційні листи, подяки тощо) від банківських установ, підписаних посадовими особами, які відповідають за напрям роботи зі стягнення проблемної заборгованості чи особами, які входять до складу керівництва банку. | | Копії відповідних письмових рекомендацій, наданих банківськими установами. |
|  | Підтвердження наявності необхідного для надання послуг обладнання, спеціалізованого програмного забезпечення, матеріально- технічної бази та офісного приміщення. |  | Наявність власного контакт-центру потужністю не менше 30 (тридцять) робочих місць. | | 1. Письмові запевнення Учасника щодо наявності власного контакт-центру потужністю більше ніж 30 (тридцять) робочих місць (включно). 2. Фотографії контакт-центру (5-10 од.). |
|  | Наявність спеціалізованого програмного забезпечення та обладнання, що використовується для надання послуг за напрямом Soft Collection, яке забезпечує:  - фіксування та зберігання історії вжитих заходів за кредитом;  - запис переговорів контакт-центру з терміном зберігання не менше ніж 180 (сто вісімдесят) днів;  - автоматичне телефонування до абонента;  - направлення листів - повідомлень в електронній формі;  - зберігання (в т.ч. резервне) та захист інформації з обмеженим доступом;  - відповідає встановленим Національним банком України вимогам щодо здійснення колекторською компанією фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами. | | Письмові запевнення Учасника щодо наявності відповідного спеціалізованого програмного забезпечення та обладнання, яке відповідає встановленим Національним банком України вимогам щодо здійснення колекторською компанією фіксування взаємодії із споживачем фінансових послуг та іншою особою технічними засобами та їх короткий опис. |
|  | Наявність можливості масового розсилання листів – повідомлень у письмовій формі за власний рахунок та надання підтверджень факту відправлення та отримання таких листів у письмовій та/або електронній формі. | | Письмові запевнення Учасника щодо наявності можливості масового розсилання листів – повідомлень у письмовій формі за власний рахунок та надання підтверджень факту відправлення та отримання таких листів у письмовій та/або електронній формі. |
|  | Наявність альфа-імені | | Письмові запевнення Учасника щодо використання альфа-імені під час взаємодії з боржниками, іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості у відповідності до вимог чинного законодавства України, в т.ч. підзаконних нормативно-правових актів Національного банку України з питань взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки). |
|  | Наявність власних чи орендованих офісних приміщень | | Копії документів, що підтверджують право власності чи право користування (оренди) офісним приміщенням. |
|  | Інформація про кінцевого бенефіціарного власника (контролера) Учасника. | Надання Учасником відомостей про його кінцевого бенефіціарного власника (контролера). | | | 1. Витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, що містить дані про кінцевого бенефіціарного власника (контролера) Учасника. 2. Інформація про кінцевого бенефіціарного власника (контролера) Учасника. Роз’яснення причини відсутності відповідних даних в ЄДР *(надається у разі відсутності таких відомостей в ЄДР)*. |
|  | Підтвердження відсутності інсайдерських зв’язків та конфлікту інтересів. |  | Відсутність ознак пов’язаної з Банком особи, визначених ст. 52 ЗУ «Про банки і банківську діяльність». | | Письмові запевнення Учасника щодо: 1) відсутності по відношенню до Учасника (в т.ч. засновників (учасників), кінцевого бенефіціарного власника) ознак пов’язаної з Банком особи;  2) відсутності у Відборі компаній участі групи осіб під спільним контролем або групи пов'язаних осіб; 3) відсутності обставин конфлікту інтересів між працівниками Банку та Учасника. |
|  | Відсутність у Відборі компаній участі групи осіб під спільним контролем або групи пов'язаних осіб. | |
|  | Відсутність конфлікту інтересів. | |
|  | Підтвердження відсутності:   * відкритого провадження у справі про банкрутство Учасника; * процедури припинення діяльності (ліквідації) за рішенням власників (учасників). | Відсутність порушеної справи про банкрутство Учасника, а також рішення власників (учасників) щодо припинення його діяльності (ліквідації Учасника). | | | Витяг з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань, що не містить даних про перебування Учасника в процесі банкрутства або припинення. |
|  | Підтвердження відсутності корупційного або пов’язаного з корупцією правопорушення. |  | Відсутність відомостей щодо Учасника у Єдиному державному реєстрі осіб, які вчинили корупційні правопорушення. | | Письмові запевнення Учасника щодо відсутності у Єдиному державному реєстрі осіб, які вчинили корупційні правопорушення, відповідних відомостей. |
|  | Відсутність у Єдиному державному реєстрі осіб, які вчинили корупційні правопорушення, відомостей щодо керівника, власників (учасників) Учасника про притягнення його до відповідальності за вчинення корупційного правопорушення. | |
|  | Підтвердження відсутності судових справ та/або виконавчих проваджень, пов’язаних з діяльністю Учасника (в т.ч. спори із замовниками послуг, працівниками Учасника |  | Відсутність триваючих на момент відбору судових спорів (в т.ч. невиконаних судових рішень, що набрали законної сили) із замовниками послуг, працівниками та іншими контрагентами, роботи/послуги яких впливають на процес надання послуг Учасником, в яких Учасник є відповідачем або третьої особою на стороні відповідача. | | Письмові запевнення Учасника щодо відсутності відповідних судових спорів та виконавчих проваджень.  У разі наявності відкритих на момент подачі пропозиції судових проваджень та/або не завершених виконавчих проваджень, у письмових запевненнях Учасник зазначає короткий опис суті вимог до Учасника, та надає *(і)* стислу інформацію щодо стану розгляду справи / виконання судового рішення, *(іі)* пояснення причин виникнення відповідного судового спору / примусового виконання виконавчого документа, *(ііі)* аргументоване запевнення, що наявні судові провадження не впливають на можливість надання послуг Учасником *(рівень критичності оцінюється за власним баченням Банку)*. |
|  | Відсутність відкритих виконавчих проваджень, в яких Учасник є боржником. | |
|  | Підтвердження відсутності кримінальних проваджень / вироків, що набрали законної сили / судимості щодо керівників Учасника (осіб, які мають право підпису) та щодо його власників (учасників). | Відсутність відкритих кримінальних проваджень / вироків, що набрали законної сили / незнятої / непогашеної судимості щодо керівників Учасника (осіб, які мають право підпису) та його власників (учасників) | | | Письмові запевнення Учасника щодо відсутності відкритих кримінальних проваджень, вироків, що набрали законної сили, незнятої / непогашеної судимості щодо керівників Учасника (осіб, які мають право підпису) та його власників (учасників). У разі наявності відкритих кримінальних проваджень, вироків, що набрали законної сили, незнятої / непогашеної судимості щодо вказаних вище осіб, Банк самостійно (одноосібно) вирішує питання щодо допущення Учасника до подальшої участі у відборі. |
|  | Підтвердження наявності відкритого розрахункового рахунку в АТ «Ощадбанк» | Відкритий розрахунковий рахунок в АТ «Ощадбанк» | | | Довідка установи АТ «Ощадбанк» про наявність відкритого розрахункового рахунку. |
|  | Підтвердження наявності відкритого розрахункового рахунку в АТ «Ощадбанк» | Відкритий розрахунковий рахунок в АТ «Ощадбанк» | | Довідка установи АТ «Ощадбанк» про наявність відкритого розрахункового рахунку. | |

***Примітка: передбачені вищенаведеним переліком письмові запевнення та необхідна довідкова інформація, надаються у формі Довідки-підтвердження відомостей.***

**Вимоги оформлення Довідки-підтвердження відомостей**

1. Довідка складається у письмовій формі та має містити:
2. Дату та реєстраційний номер.
3. Загальні відомості про Учасника:

* повне найменування;
* код ЄДРПОУ;
* П.І.Б., посада, паспортні дані, реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності) керівника підприємства та особи(-іб), які мають право підпису;
* П.І.Б., паспортні дані, реєстраційний номер облікової картки платника податків (за наявності) / найменування, організаційно-правова форма та код за ЄДРПОУ учасника (засновника) (-ів) Учасника відбору;
* адреси місцезнаходження або місця реєстрації учасника (засновника) Учасника відбору;
* контактний номер телефону та адреса Веб-сайту (у разі наявності).

1. Всі, передбачені переліком Критеріїв відбору компаній, що надають колекторські послуги за напрямом Soft Collection запевнення та необхідну довідкову інформацію, що підтверджують відповідність Учасника встановленим вимогам, які групуються за порядковим номером і назвою Критерія відбору компаній.
2. Іншу додаткову інформацію (за бажанням Учасника).
3. Перелік всіх наданих як додатки документів.
4. Запевнення (гарантії) Учасника щодо достовірності наданої інформації та документів.
5. Довідка має бути підписана уповноваженою особою Учасника та скріплена печаткою (за бажанням Учасника).
6. Довідка надається разом з документами, що підтверджують повноваження особи, яка її підписала.

Копії доданих до довідки документів мають бути завірені відповідно до вимог п. 5.27 ДСТУ 4163-2003, затвердженого наказом Держспоживстандарту України від 07.04.2003 №55.