

Перелік необхідних документів

Колекторські компанії, які мають намір співпрацювати з банком щодо повернення проблемної заборгованості, повинні надіслати заповнену кваліфікаційну заявку в електронному вигляді (див. форму XLS), обов'язковий пакет документів для акредитації та інформацію про учасника (електронний і паперовий варіанти) до початку кваліфікаційного добору:

- 1) копію чинного статуту підприємства;
- 2) копію свідоцтва про реєстрацію платника податків;
- 3) копію витягу з ЄДРПОУ (не пізніше ніж 10 днів від дати отримання);
- 4) копію ліцензії (за наявності);
- 5) рекомендації партнерів (за наявності);
- 6) комерційну пропозицію у вигляді тарифної мережі у форматі:

Діапазон прострочення в днях на дату здійснення оплати боржником	Винагорода, %
0–30	
31–60	
61–90	
91–180	
181–360	
361–720	
721-1080	
1081+	

- 7) копію звіту про баланс (форму №1) та фінансові результати (форму №2) за останній звітний рік;
- 8) оригінал довідки з банку про наявність/відсутність заборгованості за кредитами, чинний на дату подання кваліфікаційної пропозиції;
- 9) довідку щодо кількості працівників, залучених до процесу стягнення заборгованості, у форматі: П. І. Б. працівника, штат або цивільно-правова угода, стаж роботи в складі аутсорсера, освіта, спеціалізація/посада працівника, тип трудових відносин (в штаті, за договором, ФОП, інше);
- 10) довідку щодо досвіду роботи учасника та виконання аналогічних договорів у форматі: дата договору, назва контрагента за договором, предмет договору, сума переданої заборгованості, сума повернутої заборгованості, перелік основних клієнтів, типів кредитних продуктів, інструментів стягнення заборгованості тощо;
- 11) довідку з описом кол-центру, а саме: кількість робочих місць, тип обладнання, наявність системи автоматичного дозвонювання й системи запису переговорів, фотографії та адреса кол-центру;
- 12) довідку з описом інформаційної системи, а саме: можливість автоматизації процесу стягнення заборгованості й зберігання інформації про боржників, системи безпеки та захисту конфіденційної інформації, резервне копіювання тощо;
- 13) довідку з описом виконання вимог законодавства у сфері захисту персональних даних, а саме: ужиті технічні й організаційні заходи, що дають змогу забезпечити

відповідність опрацювання персональних даних вимогам законодавства та гарантують належний захист прав суб'єктів персональних даних (технічні й організаційні заходи повинні бути не меншими, ніж передбачені в Типовому порядку обробки персональних даних, затвердженому наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 08.01.2014 № 1/02-14), а також заповнений опитувальник щодо відповідності вимогам захисту персональних даних (додаток 1);

- 14) письмове запевнення про відповідність колекторської компанії і її діяльності з врегулювання простроченої заборгованості встановленим законодавством України вимогам щодо взаємодії зі споживачами фінансових послуг та іншими особами (вимогам щодо етичної поведінки);
- 15) порядок розгляду аутсорсером звернень споживачів фінансових послуг;
- 16) порядок організації та проведення навчання й підвищення кваліфікації працівників аутсорсера та осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності;
- 17) порядок взаємодії зі споживачами фінансових послуг під час урегулювання простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки);
- 18) анкету про відсутність зв'язку контрагента з працівником банку, його близькою особою або пов'язаними з ними юридичними особами згідно з додатком 2;
- 19) виписку з розрахункового рахунку компанії за останні три місяці;
- 20) інші документи на вимогу банку.

Інформація про учасника

№	Питання	Відповідь
Розділ 1. Загальна інформація про учасника		
1.1.	Повне та скорочене найменування.	
1.2.	Дата реєстрації.	
1.3.	Чи є клієнтом АТ КБ «ПриватБанк»? Так/ні.	
1.4.	Банківські реквізити. Обов'язкова вимога – відкритий рахунок в АТ КБ «ПриватБанк».	
1.5.	Ідентифікаційний код за ЄДРПОУ.	
1.6.	ПІН (індивідуальний податковий номер).	
1.7.	Форма власності.	
1.8.	Чи є керівником або власником істотної участі* в юридичній особі, зокрема й опосередковано, фізична особа, яка є працівником чи керівником банку та/або його близькою особою**?	<i>Якщо відповідь ствердна, потрібно зазначити прізвище, ім'я та по батькові такої особи й родинний зв'язок за наявності.</i>
1.9.	Чи бере участь юридична особа як відповідач у будь-якому цивільному, адміністративному, господарському чи кримінальному провадженні, зокрема й на стадії досудового провадження або слідства?	
Розділ 2. Інформація про керівників учасника		
2.1.	Ідентифікаційні дані керівника або особи, на яку покладено функції з керівництва й управління господарською діяльністю (прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), реєстраційний номер облікової картки платника податків, у разі відмови від РНОКПП зазначити паспортні дані).	
2.2.	Ідентифікаційні дані представника юридичної особи (за наявності) (прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), реєстраційний номер облікової картки платника податків, у разі відмови від РНОКПП зазначити паспортні дані).	
Розділ 3. Інформація про власників учасника		
3.1.	Дані фізичних осіб, які є кінцевими бенефіціарними власниками (контролерами) (прізвище, ім'я та по батькові (за наявності), реєстраційний номер облікової картки платника податків, у разі відмови від РНОКПП зазначити паспортні дані).	

3.2.	Інформація про материнську компанію, корпорацію, холдингову групу, промислово-фінансову групу або інше об'єднання, членом якого є юридична особа (повне та скорочене найменування (якщо нерезидент – англійською мовою), ідентифікаційний код за ЄДРПОУ; якщо нерезидент – країна реєстрації, орган реєстрації, реквізити свідоцтва про реєстрацію чи витягу з банківського, торговельного або судового реєстру).	Скорочене найменування й ідентифікаційний код за ЄДРПОУ.
------	---	--

Розділ 4. Контактна інформація учасника

4.1.	Фактична адреса.	
4.2.	Адреса місця розташування.	
4.3.	Телефон, факс, електронна пошта, сайт.	

Розділ 5. Кваліфікаційні відомості про учасника

5.1. Soft Collection:

5.1.1.	Розташування (кол-центру, операційного блоку).	
5.1.2.	Розмір кол-центру: кількість місць і кількість операторів.	
5.1.3	Кількість операторів оформлених в штатному розкладі.	
5.1.4	Кількість операторів оформлених в позаштатному розкладі.	
5.1.5	Кількість операторів працюючих в офісі	
5.1.6	Кількість операторів працюючих дистанційно	
5.1.7.	Максимальний обсяг кредитних справ, який здатні відпрацювати за одне передання (шт.).	

5.2. Hard Collection:

5.2.1.	Кількість працівників, які здійснюють візити.	
5.2.2.	Регіони України, у яких є працівники, які здійснюють візити.	
5.2.3.	Максимальний обсяг кредитних справ, який здатні відпрацювати за одне передання (шт.).	

5.3. Дистанційні канали відпрацювання:

5.3.1.	листи (паперові);	
5.3.2.	SMS;	
5.3.3.	IVR/IVM/IVO;	
5.3.4.	листи (електронні);	
5.3.5.	інше (зазначити, які ще канали дистанційної комунікації використовують).	

Учасник гарантує правдивість наданої інформації.

АТ КБ «ПриватБанк» має право на перевірку всіх даних, наведених у таблиці.

Керівник

Підпис, м. п.

П. І. Б.

Додаток 1

МІНІМАЛЬНИЙ ПЕРЕЛІК
запитань для проведення попереднього оцінювання постачальника послуг щодо
відповідності вимогам захисту персональних даних

Питання	Коментарі чи посилання на внутрішню документацію	Рішення або зауваження щодо коментарів чи документації
1. Чи вжиті технічні та організаційні заходи, як мінімум такі як псевдонімізація, шифрування, конфіденційність, цілісність, відновлення даних і регулярне тестування баз?		
2. Яка внутрішня процедура залучення інших постачальників послуг і чи передбачене інформування та узгодження дій таких постачальників послуг? Чи підписують договір із такими постачальниками послуг?		
3. Чи передбачені договірні механізми для передання персональних даних, зокрема опис персональних даних, що передають; мета опрацювання й передання персональних даних; зобов'язання особи, яка отримує персональні дані, не здійснювати опрацювання персональних даних з іншою метою, ніж передбачено умовами договору; зобов'язання щодо знищення персональних даних отримувачем даних після виконання договору (якщо умови договору не встановлюють іншого порядку та строку опрацювання персональних даних)?		
4. Чи вжиті заходи для дотримання конфіденційності персональних даних, наприклад підписання договорів про нерозголошення конфіденційної інформації з працівниками або постачальниками?		
5. Чи передбачені процедури видалення або повернення всіх даних після закінчення надання послуги?		

6. Чи передбачена процедура повідомлення про будь-які порушення захисту персональних даних або витік даних?		
7. Чи були аудити, зокрема незалежні, і чи є сертифікації, наприклад ISO/IEC 27001?		
8. У яких країнах передбачене опрацювання й зберігання персональних даних? Чи відповідає передання даних за межі України правилам передання даних до іншої країни?		
9. Як забезпечують і гарантують дотримання вимоги, що персональні дані будуть опрацьовувати тільки на підставі письмових інструкцій ПриватБанку?		
10. Чи є офіцер із захисту персональних даних або особа чи відділ, що відповідає за захист персональних даних?		
11. Яка процедура документування в письмовій формі про всі опрацювання, що здійснюються від імені ПриватБанку, і їхні деталі?		
12. Чи буде забезпечене й гарантоване сприяння ПриватБанку в разі отримання запитів щодо опрацювання персональних даних суб'єкта?		

Додаток 2

АНКЕТА

про відсутність зв'язку контрагента з працівником банку, його близькою особою або пов'язаними з ними юридичними особами

1. Повне та скорочене найменування (за наявності).

Повне найменування: _____

Скорочене найменування: _____

2. Ідентифікаційний код за ЄДРПОУ/РНОКПП: _____

3. Юридична адреса: _____

4. Фактична адреса: _____

5. Номери контактних телефонів/факсу: _____

6. Адреса електронної пошти: _____

7. Чи є керівником або власником істотної участі* в юридичній особі, зокрема й опосередковано, фізична особа, яка є працівником чи керівником банку та/або його близькою особою**? Якщо відповідь ствердна, зазначити П. І. Б. керівника чи працівника банку й родинний зв'язок. _____

Дата заповнення анкети « ____ » _____ 20 ____

Підпис _____ / _____ (П. І. Б.)

* Істотна участь – пряме та/або опосередковане володіння однією особою самостійно чи спільно з іншими особами 10 і більше відсотками статутного капіталу та/або права голосу акцій, паїв юридичної особи або незалежна від формального володіння можливість значного впливу на управління чи діяльність юридичної особи. Особа визнається власником опосередкованої істотної участі незалежно від того, чи здійснює така особа контроль прямого власника участі в юридичній особі або контроль будь-якої іншої особи в ланцюгу володіння корпоративними правами такої юридичної особи.

** Близька особа – це:

- члени сім'ї працівника/керівника банку:

а) особа, яка перебуває в шлюбі з працівником/керівником, і діти працівника/керівника до досягнення ними повноліття незалежно від спільного проживання з працівником/керівником;

б) будь-які особи, які спільно проживають, пов'язані спільним побутом, мають взаємні права та обов'язки з працівником/керівником (крім осіб, взаємні права та обов'язки яких не мають характеру сімейних), у тому числі особи, які спільно проживають, але не перебувають у шлюбі;

- чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний та двоюрідний брати, рідна та двоюрідна сестри, рідний брат та сестра дружини (чоловіка), племінник, племінниця, рідний дядько, рідна тітка, дід, баба, прадід, прабаба, онук, онука, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, батько та мати дружини (чоловіка) сина (дочки), усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням зазначеного суб'єкта.