Утверждено Советом СРО «НАПКА»

(Протокол № 16 от 30.09.2022)

Приложение 1

**РЕГЛАМЕНТ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРОК**

**ЧЛЕНОВ СРО «НАПКА» КОНТРОЛЬНЫМ КОМИТЕТОМ СРО «НАПКА»**

Основанием для данного регламента является Положение о контрольном комитете СРО «НАПКА» (далее – НАПКА, Ассоциация). Регламент проведения проверок членов НАПКА дополняет Положение о контрольном комитете НАПКА.

Целями данного регламента являются:

# Контроль соблюдения членами НАПКА законодательства Российской Федерации, включая, но не ограничиваясь, требований Федерального закона "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" от 03.07.2016 N 230-ФЗ;

# Контроль соблюдения требований НАПКА к ее членам, в том числе требований Устава, Кодекса этики НАПКА и иных внутренних документов НАПКА;

# Формирование рекомендаций по итогам проведения проверок для распространения лучших и снижения количества токсичных практик. Лучшими практиками являются способы, формы и содержания взаимодействий с должниками и иными лицами, которые НАПКА рекомендует к использованию своим членам (ссылка на документ с Рекомендациями). Токсичными практиками являются способы, формы и содержания взаимодействий с должниками и иными лицами, которые НАПКА не рекомендует к использованию своим членам.

# НАПКА применяет риск-ориентированный подход к формированию плана проверок, выбор интенсивности (формы, продолжительности, периодичности) проведения контрольных мероприятий определяется путем отнесения деятельности членов саморегулируемой организации к определенной категории риска (согласно п. 3.2. ст. 9 [Федерального закона от 01.12.2007 N 315-ФЗ (ред. от 02.07.2021) "О саморегулируемых организациях"](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_72967/)).

Проверки проводятся службой контроля качества и проведения проверок, являющейся подразделением Контрольного комитета НАПКА.

Проверки могут быть:

1. Плановые - данные проверки проводятся в соответствие с утвержденным графиком проверок на текущий календарный год
2. Внеплановые – основанием для проведения внеплановой проверки может стать:
	1. неоднократные жалобы или однократное обращение в НАПКА на деятельность члена НАПКА с приложением доказательств применения токсичных практик;
	2. обращения и запросы от органов власти, в том числе требующие проведения проверки члена НАПКА;
	3. изменение категории риска причинения вреда (ущерба) (Постановление Правительства Российской Федерации от 25.06.2021 № 1004 Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) за деятельностью юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности, включенных в государственный реестр юридических лиц, осуществляющих деятельность по возврату просроченной задолженности в качестве основного вида деятельности);
	4. существенное – не менее 10% к предыдущему отчетному периоду в целом или по отдельной категории - увеличение количества поступивших жалоб и обращений за отчетный период;
	5. увеличение количества повторных обращений;
	6. категория риска и/или ее изменение по методологии НАПКА.
3. Инспекционные – проводятся для новых членов НАПКА в течение первого полугодия после вступления в НАПКА, и для членов НАПКА, не вошедших в график проверок на текущий год при наличии мотивированного решения Контрольного комитета, Дисциплинарного комитета или Совета НАПКА

Периодичность проверок может изменяться по решения Совета или в связи с изменением Законодательства РФ и/или решениями органов власти РФ.

Для принятия решения о включении члена НАПКА в график проверок Контрольный комитет определяет соответствующую категорию риска для указанного члена НАПКА.

Для определения категории риска при формировании графика проверок оцениваются следующие факты:

1. Количество жалоб и обращений, поступивших через сервис «Добро пожаловаться!» (<https://zhaloba.napca.ru/>) за отчетный период, в том числе:
	1. доля повторных жалоб и обращений (от того же заявителя по тому же поводу);
	2. отношения жалоб и обращений к общему числу договоров в работе члена НАПКА;
	3. структура жалоб и обращений;
	4. указание на токсичные практики;
	5. жалобы и обращения с доказательствами.
2. Периодичность проведения проверки за предшествующие 3 года – плановая проверка членов Ассоциации с низким уровнем риска проводится не чаще, чем 1 раз в 3 года;
3. Наличие члена НАПКА в плане проверок ФССП России в текущем году;
4. Наличие привлечения к административной ответственности по ст. 14.57 КоАП РФ, в том числе повторность и множественность данного привлечения;

# Каждому из вышеуказанных факторов присваивается вес и дается оценка. По результатам оценки каждый из членов НАПКА получает от 0 до 10 баллов риска. 0-3 балла – низкая категория риска, 4-7 баллов – умеренная, 8-10 баллов – высокая.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Фактор | Вес фактора | Оценка |
| 1 | Количество жалоб и обращений (к объему договоров в работе) | 35% |  |
| 2 | Периодичность проведения проверки за предшествующие 3 года | 10% |  |
| 3 | Наличие члена Ассоциации в плане проверок ФССП России в текущем году | 20%  |  |
| 4 | Наличие привлечения к административной ответственности по ст. 14.57 КоАП РФ (к объему договоров в работе и доли повторных обраащений) | 35% |  |
|  Итого: |  |

График проверок на текущий календарный год выносится Контрольным комитетом на рассмотрение Совета Ассоциации. График проверок утверждается решением Совета НАПКА на первом заседании Совета в текущем году на год вперед.

График проверок содержит следующую информацию (Приложение 1):

* Наименование члена НАПКА;
* Месяц проведения проверки;
* Дата вручения уведомления о проведении проверки
* Форма проведения проверки (выездная или документарная);
* Место проведения проверки;
* Срок проведения проверки (в рабочих днях)

Протокол заседания Совета НАПКА, на котором был утвержден график проверок размещается на сайте НАПКА napca.ru в разделе «Об ассоциации» - «[Решения органов управления и внутренних органов Ассоциации](https://napca.ru/ob-assotsiatsii/resheniya-organov-upravleniya-i-vnutrennikh-organov-assotsiatsii/)», а график проверок размещается в разделе «Об Ассоциации» - «[Документы](https://napca.ru/ob-assotsiatsii/resheniya-organov-upravleniya-i-vnutrennikh-organov-assotsiatsii/)» не позднее 10 календарных дней после проведения Совета.

Перед каждой проверкой решением Контрольного комитета назначается ответственный за проверку и состав проверяющих – всего не менее трех представителей из числа членов Контрольного комитета НАПКА. В состав проверяющих может входить не более одного представителя от одной компании. При необходимости в состав проверки могут включаться эксперты, не входящие в состав Контрольного комитета. Ответственный за проверку и состав проверяющих подписывают Соглашение о конфиденциальности (Приложение 2) и являются связанными обязательствами по неразглашению полученной в ходе исполнения своих обязанностей конфиденциальной информации в соответствии с Положением о раскрытии информации в СРО «НАПКА».

За 30 календарных дней до проведения проверки члену НАПКА в электронном виде на официальную электронную почту направляется Уведомление о проведении проверки (Приложение 3). Уведомление отправляет ответственный за подписью руководителя Контрольного комитета. В Уведомлении в обязательном порядке указывается следующая информация:

1. Форма проверки;
2. Сроки предоставления в НАПКА документов и информации;
3. Перечень необходимых документов и информации;
4. Способ предоставления документов и информации
5. Срок проведения проверки

После того, как проверяемая компания предоставляет полный перечень необходимых документов, указанных в Уведомлении о проведении проверки, состав проверяющих начинает анализ данных документов. Полученные документы распределяются среди состава проверяющих по следующим принципам:

1. экспертиза на предмет соответствия требованиям НАПКА (Приложение 4)
2. экспертиза на предмет соответствия Федеральному закону "О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон "О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях" от 03.07.2016 N 230-ФЗ;
3. экспертиза на предмет соответствия лучшим/токсичным практикам, выявленных Контрольным комитетом.

В ходе экспертизы могут быть запрошены дополнительные документы, а также сформирована выборка записей телефонных переговоров и иных видов взаимодействия (записи личных встреч, телеграфных сообщений, текстовых, голосовых и иных сообщений, передаваемых по сетям электросвязи, в том числе подвижной радиотелефонной связи) для проведения оценки.

Записи телефонных переговоров и иных видов взаимодействия для оценки отбираются по следующим критериям:

1. По категориям обращений (на что чаще всего жалуются);
2. По наличию доказательств обоснованности в обращениях;
3. По наличию признаков административного правонарушения по ст. 14.57 КоАП;
4. По факту привлечения члена НАПКА к административной ответственности по административному правонарушению по ст. 14.57 КоАП;
5. Методом случайной выборки.

В выборку попадают только телефонные переговоры длительностью не менее 30 секунд, по которым состоялось техническое соединение.

При анализе телефонных переговоров и иных видов взаимодействия могут оцениваться не только телефонные переговоры и иные виды взаимодействия, способствующие появлению обращения, но и иные телефонные переговоры и иные виды взаимодействия с гражданином, оставившим обращение, в том числе взаимодействие, осуществляющееся по другим телефонным номерам гражданина или третьих лиц, взаимодействия осуществляющиеся в другой период времени (например, за квартал до или после поступления обращения), а также могут быть выборочно оценены телефонные переговоры сотрудника общества, допустившего нарушения, с другими гражданами.

Оценка переговоров и личных встреч осуществляется по Чек листу, который содержит следующие критерии (Приложение 5):

1. Приветствие – в начале разговора должны быть корректно озвучены: наименование члена НАПКА; должность и ФИО сотрудника; уведомление о записи разговора.
2. Идентификация - при исходящем звонке - идентификация по ФИО клиента; при входящем звонке: идентификация по ФИО и дате рождения.
3. Идентификация кредитора - должно быть озвучено корректное наименование кредитора, по кредиту/займу которого совершен звонок, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах.
4. Корректность предоставленной финансовой информации - информация предоставлена корректно, в полном объеме (если была необходимость): срок просроченной задолженности (дни/месяца и т.д.); сумма просроченной задолженности /долга; иная финансовая информация.
5. Корректность предоставленной не финансовой информации - информация предоставлена корректно, в полном объеме (если была необходимость): способы оплаты; адреса/телефоны/график работы отделений Кредитора; иная не финансовая информация.
6. Корректность общения – в переговорах отсутствуют: хамство; переход на личности; агрессивный тон; сарказм; унижение чести и достоинства; психологическое воздействие на должника; переговоры не на русском языке; нецензурная лексика; другое.
7. Разглашение конфиденциальной информации - отсутствие разглашения 3-му лицу информации, относящейся к банковской тайне; отсутствие разглашения 3-му лицу информации о персональных данных.
8. Звонок на один и тот же номер третьего лица/родственника поступил более 1 раза (при отсутствии согласия на взаимодействие)/переговоры с Банкротом/ должником, оформившим отказ от взаимодействия/взаимодействие через представителя надлежащим образом/переговоры с несовершеннолетним.
9. Введение в заблуждение - введение в заблуждение в части сроков исполнения и наступления последствий ( УК РФ, ГК РФ, КА, Суд- в утвердительной форме); введение в заблуждение в части принадлежности кредитора или лица, действующего от его имени ( или ) в его интересах, к органам государственной власти и органам местного самоуправления; другое.
10. Превышение лимита взаимодействий - превышение допустимого количества взаимодействий в день/неделю/месяц.

Каждый критерий имеет свой вес и оценивается как «да» или «нет».

В случае, если соответствие критериям с п.1 по п.6 оценено как «да», а с п.7 по п.10 как «нет» - общее количество баллов будет равно 100%, нарушений не выявлено. Иначе сумма баллов снижается на вес критерия, по которому было допущено нарушение.

Также проверка анализирует качество предоставленных ответов на обращения, а именно проверяет соответствие действий содержанию предоставленного ответа и факт отработки найденных нарушений.

После проведения экспертизы документов и оценки телефонных переговоров и иных видов взаимодействия формируется список вопросов для обсуждения на встрече с проверяемой компанией. Встреча может проходить как очно, так и дистанционно.

В состав участников со стороны проверяемой компании рекомендуется включить сотрудников, отвечающих за:

1. Контроль качества;
2. Работу с обращениями;
3. Взыскание;
4. Работу с органами государственной власти.

Во время встречи обсуждаются следующие вопросы:

1. Процесс работы с обращениями;
2. Процесс контроля качества;
3. Процесс внесения изменений в бизнес-процессы компания с целью снижения количества жалоб и обращений, сокращения повторных жалоб, искоренения токсичных практик
4. Процесс взыскания просроченной задолженности

По факту завершения проверки Контрольным комитетом утверждается отчет о проведении проверки, который содержит следующую информацию (Приложение 6):

1. Место составления отчета
2. Дата составления отчета
3. Состав проверяющих
4. Предмет проверки
5. Срок проведения проверки
6. Результаты проверки, в том числе:
	1. Проверка полноты и содержания запрашиваемых и предоставленных документов
	2. Проверка соблюдения ограничений, устанавливаемых Законом № 230-ФЗ в отношении работников Общества
	3. Проверка соблюдения Обществом требований, устанавливаемых Законом № 230-ФЗ
	4. Проверка соблюдения лимитов и ограничений при взаимодействии по взысканию просроченной задолженности
7. Рекомендации Контрольного комитета по устранению нарушений, выявленных в процессе проверки с указанием сроков устранения нарушений и ответственными.

Проверяемой компанией составляется план устранения нарушений (если таковые были найдены) и выполнения рекомендаций с указанием сроков и ответственных.

Далее проверяемый член НАПКА письменно отчитывается о выполнении указанных выше рекомендаций перед Контрольным Комитетом.

На основании выполнения или не выполнения рекомендаций Контрольный комитет может рекомендовать Дисциплинарному комитету НАПКА вынести решение о применении мер дисциплинарного воздействия (в зависимости от тяжести выявленных нарушений). Выполнение рекомендаций, указанных в отчете о проведении проверки, может служить основанием для неприменения мер дисциплинарного воздействия.

|  |
| --- |
| **Приложение 1****Форма графика плановых проверок Контрольного комитета СРО "НАПКА"**  |
| Порядковый номер | Название КА | Место проведения проверки ФССП | Месяц проведения проверки ФССП | Форма проверки ФССП | Месяц проведения проверки НАПКА | Форма проверки НАПКА | Место проведения проверки НАПКА | Длительность проверки НАПКА, рабочих дней | Предлагаемая дата направления запроса | АИЗ/нарушения при проверках ФССП 2021 | место по обращениям СРО НАПКА 2021 | Количество обращений в СРО НАПКА 2021 | Наличие зафиксированных нарушений от заявителей | Ответственный за проверку | Состав проверки | Баллы риска |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение 2**

**СОГЛАШЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

г. Москва года

Саморегулируемая организация «Национальная Ассоциация Профессиональных Коллекторских Агентств», именуемая в дальнейшем «Передающая Сторона», в лице Директора, действующего на основании Устава, с одной стороны, и, именуемый в дальнейшем «Принимающая Сторона», паспорт гражданина Российской Федерации: зарегистрирован по адресу:, с другой стороны, далее совместно именуемые «Стороны» или «Сторона», заключили настоящее Соглашение (далее Соглашение) о следующем.

1. Предмет Соглашения
	1. Стороны признают, что настоящее Соглашение распространяется на любые отношения между Сторонами, возникающие в процессе осуществления ими сотрудничества: работа Принимающей стороны у Передающей стороны по трудовому договору, избрание Принимающей стороны на должность в органы управления Передающей стороны, участие Принимающей стороны в иных внутренних органах Передающей стороны, оказание услуг по гражданско-правовому договору и другое. Сотрудничество между Сторонами предполагает обмен документацией и информацией в иной форме (далее - Информация).

1,2. Принимающая сторона изъявляет готовность защищать и охранять права собственности, а также иные права в отношении Конфиденциальной информации Передающей стороны. Передающая сторона является обладателем Конфиденциальной информации, т. е. владеет, пользуется и распоряжается такой информацией на законном основании, ограничила доступ к этой информации и принимает меры к охране её конфиденциальности.



* 1. Действие настоящего Соглашения распространяется на все переговоры, консультации, которые могут проводиться между Сторонами, на заключаемые между Сторонами сделки/договоры независимо от наличия или отсутствия в тексте документов, связанных с заключением/исполнением сделок/договоров, ссылок на настоящее Соглашение.
	2. Под «Конфиденциальной информацией» понимается любая информация, предоставляемая Передающей Стороной Получающей Стороне в процессе осуществления сотрудничества, включая, но, не ограничиваясь, сведения, содержащие согласно действующему законодательству РФ и/или внутренним документам Передающей Стороны, коммерческую тайну, служебную тайну, а также любая другая информация, существующая в материальной или нематериальной форме (устной или на материальном носителе), и раскрываемая Передающей Стороной Принимающей Стороне, включая все документы, материалы и информацию, передаваемые Передающей Стороной Принимающей Стороне. 1.5. Конфиденциальной информацией также считаются условия заключенных Сторонами сделок/договоров.

1.6. Режим конфиденциальной информации, предусмотренный настоящим Соглашением, регулируется положениями Федерального закона «О коммерческой тайне» и иными положениями действующего законодательства РФ.

1. Права и обязанности Сторон
	1. Принимающая Сторона обязуется сохранять в секрете полученную от Передающей Стороны Конфиденциальную информацию, без предварительного письменного согласия Передающей Стороны не разглашать ее третьим лицам (юридическим или физическим) и принимать необходимые и разумные меры для предотвращения доступа к ней третьих лиц. Совокупность указанных мер предусматривает контроль за работой с охраняемыми сведениями и документами, создание надлежащих условий для обеспечения надежного хранения документов в той степени, как это регламентировано законодательными и другим нормативными документами, и как охраняется собственная Конфиденциальная информация Принимающей Стороны.
	2. Принимающая Сторона также обязуется не использовать Конфиденциальную информацию Передающей Стороны для своей собственной выгоды.
	3. Принимающая Сторона не вправе передавать Конфиденциальную информацию в средства массовой информации, а также издавать какую-либо печатную продукцию, содержащую Конфиденциальную информацию, без получения предварительного согласия Передающей Стороны.
	4. Принимающая Сторона обязуется не создавать копий Конфиденциальной информации за исключением такого ограниченного числа копий, которое может быть предназначено только для использования Принимающей Стороной в ходе осуществления сотрудничества между Сторонами настоящего Соглашения.
	5. Принимающая Сторона самостоятельно определяет способы защиты Конфиденциальной информации, полученной от Передающей Стороны. Принимающая Сторона несет ответственность за разглашение или ненадлежащее использование Конфиденциальной информации, независимо от принятых мер по ее защите.
	6. Конфиденциальная информация и связанные с нею права всегда остаются исключительной собственностью Передающей Стороны.
	7. Информация не будет считаться Конфиденциальной информацией, и Принимающая Сторона не будет иметь никаких обязательств в отношении данной информации, если такая информация удовлетворяет одному из следующих пунктов:

i является общедоступной или становится таковой не вследствие нарушения Принимающей Стороной условий настоящего Соглашения, договоров между Сторонами или действующего законодательства;

ii была самостоятельно разработана или получена Принимающей Стороной на законных основаниях без использования Конфиденциальной информации до получения Конфиденциальной информации от Передающей Стороны;

iii может быть раскрыта в соответствии с письменным разрешением Передающей Стороны.

2.8. Принимающая Сторона обязана незамедлительно сообщить Передающей Стороне о допущенном Принимающей Стороной либо ставшей ей известном факте разглашения или угрозы разглашения, незаконном получении или незаконном использовании Конфиденциальной информации третьими лицами.

2.9. Принимающая Сторона обязана немедленно вернуть Передающей Стороне всю Конфиденциальную информацию (материалы и документы), находящуюся в распоряжении Принимающей Стороны, по письменному требованию Передающей Стороны или после прекращения настоящего Соглашения. Альтернативно, Передающая Сторона может потребовать от Принимающей Стороны уничтожить все находящиеся в распоряжении последней материалы и документы, содержащие Конфиденциальную информацию Передающей Стороны, и их копии и предоставить Передающей Стороне письменное подтверждение такого уничтожения.

2.10. Принимающая Сторона вправе раскрыть конфиденциальную информацию в случаях, установленных законодательством РФ на основании соответствующего письменного запроса уполномоченного государственного органа.

 з. Ответственность Сторон

3.1. Стороны несут ответственность за нарушения условий настоящего Соглашения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

 4. Срок действия Соглашения и прочие условия

4.1. Настоящее Соглашение вступает в силу с момента подписания Сторонами и остается в силе в течение всего срока сотрудничества между Сторонами, включая сроки заключенных между Сторонами сделок/договоров, сроки исполнения обязанностей, а также еще в течение 2 (двух) лет после прекращения такого сотрудничества и/или сделок/договоров.

4.2. Любые споры, разногласия или претензии, которые могут возникнуть в связи с выполнением обязательств по настоящему Соглашению и не урегулированные Сторонами, передаются на рассмотрение в Савеловский районный суд г. Москвы.

4.3. Ни одно положение настоящего Соглашения не дает другой Стороне право на какие-либо комментарии от имени и по поручению другой Стороны без письменного согласия последней.

4.4. Ни одна из Сторон не вправе без предварительного письменного согласия другой Стороны уступать или каким-либо образом передавать (полностью или частично) свои права и обязанности, вытекающие из настоящего Соглашения, третьим лицам.

4.5. Настоящее Соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой Стороны.

|  |  |
| --- | --- |
| Передающая Сторона СРО «НАПКА» | Принимающая Сторона |

**Приложение 3**

**УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРОВЕДЕНИИ ПЛАНОВОЙ ПРОВЕРКИ**

В соответствии с решением Совета Ассоциации (протокол № ?? от ????) уведомляем Вас о проведении Контрольным комитетом Саморегулируемой организации «Национальная Ассоциация Профессиональных Коллекторских Агентств» (далее - Ассоциация) плановой документарной и выездной проверки соблюдения ООО «Агентство» требований Кодекса этики Ассоциации, содержащего стандарты и правила осуществления деятельности по возврату задолженности.

В связи с этим просим в срок до \_\_\_\_ предоставить в Ассоциацию следующие документы и информацию:

1. Устав члена Ассоциации.
2. Действующий договор страхования профессиональной ответственности и приложения к нему.
3. Документы, подтверждающие права на программное обеспечение (стационарное и мобильное) и оборудование, включая договоры о приобретении серверного оборудования и сертификаты соответствия. Документы должны содержать информацию о подтверждении соответствия программного обеспечения и оборудования требованиям Федерального закона № 230-ФЗ от 03.07.2016 «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее - Закон № 230-ФЗ).
4. Документы, подтверждающие регистрацию домена и владение членом Ассоциации соответствующим сайтом.
5. Выписка из реестра операторов, осуществляющих обработку персональных данных.
6. Договоры с операторами связи (телефония и sms-рассылки).
7. Скриншот из банка данных исполнительных производств ФССП России, подтверждающий отсутствие у члена Ассоциации исполнительных производств по судебным актам о взыскании просроченной задолженности на срок более 30 рабочих дней с даты вступления в законную силу соответствующего судебного акта.
8. Документы, подтверждающие отсутствие у работников члена Ассоциации просрочки в исполнении судебных актов о взыскании задолженности на срок более 30 рабочих дней с даты вступления в законную силу соответствующего судебного акта.
9. Информация об общем количестве судебных решений по административным делам, возбужденным в отношении члена Ассоциации по ст. 14.57 КоАП РФ.
10. Письменное заявление члена Ассоциации о наличии действующих (до 12 месяцев с момента получения) справок об отсутствии у работников члена Ассоциации судимости за преступления против личности, преступления в сфере экономики или преступления против государственной власти и общественной безопасности.
11. Перечень телефонных номеров, которые используются при совершении действий по возврату задолженности.
12. Перечень работников, имеющих доступ к информации о должниках (допускается сокрытие персональных данных работников).
13. Политика обработки персональных данных и документы, регламентирующие требования безопасности при обработке персональных данных.
14. Документы, подтверждающие ведение аудиозаписи переговоров между должниками и работниками, осуществляющими возврат задолженности путём личных встреч, а также в случаях совершения работниками звонков со служебных номеров сотовой связи.
15. Приказ о присоединении члена Ассоциации к Кодексу этики Ассоциации и лист ознакомления работников члена Ассоциации с Кодексом этики Ассоциации (допускается сокрытие персональных данных работников).
16. Письменное заявление члена Ассоциации об ознакомлении работников члена Ассоциации с положениями Закона № 230-ФЗ с приложением формы ознакомления, принятой в организации.
17. Положение о контроле (стандартах) качества оказываемых услуг, должностная инструкция работника, ответственного за осуществление контроля качества оказываемых услуг, положение о подразделении, в функции которого входит контроль качества оказываемых услуг.
18. Положение о работе с обращениями, поступающими в организацию, должностная инструкция работника, ответственного за обработку обращений, положение о подразделении, в функции которого входит обработка обращений, поступающих в организацию, классификатор обращений, принятых в организации, а также регламент об их обработке.
19. Результаты/отчеты работника/подразделения, осуществляющего обработку обращений за проверяемый период (квартал, предшествующий проверке, а также квартал текущего года с наибольшим числом обращений).
20. Отчет об итогах обработки обращений на действия члена Ассоциации, поступивших от граждан в Ассоциацию, за текущий календарный год с указанием даты поступления обращения и даты отправки ответа. Ответы на конкретные обращения могут быть запрошены дополнительно.
21. Отчет о проведенных аудиозаписях телефонных переговоров и иных способов взаимодействия с гражданами, направившими обращения в Ассоциацию на действия члена Ассоциации, за текущий календарный год. Конкретные аудиозаписи могут быть запрошены дополнительно.
22. Должностные инструкции работников (допускается сокрытие персональных данных или предоставление типовых должностных инструкций, утвержденных в организации), осуществлявших взаимодействие с физическими лицами, а также внутренние акты, регламентирующие работу работников с должниками и третьими лицами. Конкретные должностные инструкции работников (допускается сокрытие персональных данных), взаимодействующих с лицами, направившими обращение в Ассоциацию на деятельность члена Ассоциации, могут быть запрошены дополнительно.
23. Внутренние акты, утвержденные организацией, описывающие процедуру прекращения обработки персональных данных должников и третьих лиц (допускается предоставление выписок из актов).
24. Журнал учета входящих обращений и исходящих ответов по должникам и третьим лицам (отдельно представляются сведения по обращениям, поступившим через Ассоциацию).
25. Приказы об утверждении базовых алгоритмов проведения телефонных переговоров, личных встреч, sms – рассылок, письменных уведомлений и т.д.
26. Документы, подтверждающие выполнение требования Кодекса этики Ассоциации по регулярному обучению и повышению квалификации работников, непосредственно осуществляющих деятельность по возврату задолженности (материалы по обучению и проверке знаний сотрудников, листы оценки и пр.).

Указанные документы и информация должны быть представлены в оригиналах или копиях, заверенных организацией, путем отправки в Ассоциацию по адресу: и/или путем отправки скан-копий по электронной почте по электронному адресу.

Срок проведения проверки составляет 5 (пять) рабочих дней с момента получения Контрольным комитетом запрошенных документов и информации (при условии предоставления членом Ассоциации всей требуемой информации).

Решение, принятое по итогам проведения плановой проверки, будет направлено в организацию не позднее дня, следующего за днем его принятия.

Председатель Контрольного комитета

СРО «НАПКА» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 4

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Чеклист проверки члена Ассоциации комиссией Контрольного комитета СРО НАПКА** | Пункт | Конкретика по действиям | инспекционная | внеплановая | плановая |
| **Кодекс этики** |   |   |   |   |   |
| **Требования к членам** |   |   |   |   |   |
| Регистрация в качестве хозяйственного общества  | 2.1 | проверка Уставных документов (УД) | + | + | + |
| Указание на осуществление деятельности по возврату просроченной задолженности | 2.1 | Проверка УД, сравнение с фактической деятельностью | + | + | + |
| Требование к оборудованию | 2.2 | По чеклисту приказа ФССП | + |   | + |
| Требование к ПО | 2.2 | По чеклисту приказа ФССП | + |   | + |
| Договор страхования ответственности, размер стразовой суммы по требованиям закона или (при отсутствии требований) требованиями к членству в СРО | 2.3 | Смотрим договор страхования, актуальность дат, предмета и сумм | + | + | + |
| Проверка решения о ликвидации или банкротства | 2.4 | Проверяем открытые данные по ликвидации и банкротству | + | + | + |
| Наличие сайта, проверка принадлежности члену | 2.5 | проверяем документы на доменное имя, сверяем имя с указанным в реестре | + | + | + |
| Информация на сайта о местонахождении юрлица, адресе электронной почты, номер контактного телефона | 2.5 | Проверяем сайт на наличие информации, проверяем работу телефона (звонком) по возможности - почту | + | + | + |
| Включение в реестр операторов ПДн | 2.6 | проверяем документ о включении | + | + | + |
| Соответствие органов управления и его работников требованиям Раздела 3 Кодекса | 2.7 | Будет раскрыто в п.3.1 и 3.2. | + |   | + |
| Включение в реестр ФССП (при осуществлении деятельности по возврату…) | 2.8 | Факт наличия в реестре при ведении деятельности по возврату по 230-ФЗ | + | + | + |
| Проверка аффилированности к ранее принятому члену СРО | 2.9 | Готовим заключение об аффилированности, берём информацию из открытых источников и баз, при аффилированности - проверка уведомления | + | + | + |
| Проверка не исключения в течение 3 лет из реестра ФССП | 2.10 | Проверка открытых источников | + | + | + |
| Проверка не исключения в течение 3 лет из членов СРО | 2.11 | Проверка открытых источников | + | + | + |
| Уведомление об использовании альфанумерического имени в соответствии с требованиями к имени в 2.12 имя, имеющее отношение к фирменному наименованию, не может вводить в заблуждение, не может содержать оскорблений | 2.12 | Проверка уведомленияпроверка статистики члена | + |   | + |
| При использовании альфанумерического имени: информирование о наименовании, сообщение номера телефона, предоставление иной информации в соответствии с законом | 2.12 | проверка шаблона или направляемых сообщений | + |   | + |
| Включение альфанумеричнеского имени члена в реестр на сайте НАПКА | 2.12 | проверка реестра НАПКА | + |   | + |
| **Требования к органам управления и работникам** |   |   |   |   |   |
| Отсутствие судимости или дисквалификации в отношении: учредителя, участника, акционера, члена совета…, члена коллегиального, единоличного… члена | 3.1 | проверка открытых источников и предоставляемых членом данных |   |   | + |
| Работники члена (осуществляющие взаимодействие) не могут иметь неснятую или непогашенную судимость… | 3.2 | проверка предоставляемых членом данных | + |   | + |
| **Общие стандарты и правила** |   |   |   |   |   |
| Осуществление деятельности в соответствии с законодательством | 4.1 | Выясняется во время проверки, через общение и предоставляемые документы и записи | + | + | + |
| Запрет нанесения вреда деловой репутации или иной ущерб другим членам, СРО или рынку в целом | 4.2 | Выясняется во время проверки, через общение и предоставляемые документы и записи, Открытые данные | + | + | + |
| Обеспечение высокого уровня принимаемых работников | 4.3 | Узнать требования при приёме, объективно оценить требования набора | + | + | + |
| Регулярное обучение и повышение квалификации | 4.3 | Ознакомиться с планами и отчетами по обучению, материалами обучения | + | + | + |
| Обязан разработать и утвердить: базовые алгоритмы взаимодействия, шаблоны «электронных» сообщений, шаблоны бумажных уведомлений | 4.4 | Проверка предоставленных документов | + | + | + |
| Наличие работника или подразделения по контролю качества, которые должны подчиняться органу управления члена | 4.5 | Проверка предоставленных документов | + | + | + |
| В структуре вознаграждения КК отсутствует привязка к размер возвращённой задолженности | 4.5 | Проверка предоставленных документов | + | + | + |
| Запрет использования в наименования члена или его подразделений имен «госорганов»  | 4.6 | Проверка по структуре органиграмме, проверка открытых источников, сайта члена | + | + | + |
| Запрет представления «госорганами» использования госорганов в уведомлениях и сообщениях, телефонных и личных беседах | 4.7 | Проверка уведомлений, сообщений и разговоров | + |   | + |
| Соблюдение количественных ограничений по 230-ФЗ | 4.8 | Проверка на месте | + | + | + |
| **Стандарты и правила работы с информацией** |   |   |   |   |   |
| Предоставление достоверной информации, недопущение введения в заблуждение | 5.1 | Проверка документов, сообщений, разговоров | + | + | + |
| Поиск данных должника при отсутствии на это согласия (согласие можно получать в кредитном договоре) – запрещён | 5.2 | Проверка на месте, проверка карточки должника | + |   | + |
| Использование и раскрытие ПДн с нарушением 152-ФЗ – запрещено | 5.2 | Выявление факта при проверке документов | + |   | + |
| Защита сведений защита которые предусмотрены законом | 5.3 | Проверка документов, ЛНА | + | + | + |
| Обеспечение конфиденциальности информации | 5.4 | Проверка текстов уведомлений, соглашений, разговоров, сообщений | + |   | + |
| Защита ПДн от неправомерного доступа и иных неправомерных действий по 152-ФЗ | 5.5 | Проверка документации по защите ПДн | + |   | + |
| ПО, Оборудование и ИС должны соответствовать требованиям закона | 5.6 | Повторение 2.2 + предоставленные документы и ЛНА | + | + | + |
| Соглашение о конфиденциальности с работниками  | 5.7 | Проверка наличия соглашения (отдельное, пункт ДИ, Договор) роспись работника | + | + | + |
| Предоставление членом необходимой информации | 5.8 | Подтверждение предоставления членом полной информации о проверке, необходимой для подтверждения соответствия члена и работы КК | + | + | + |
| Предоставление в срок годовой и полугодовой статистики | 5.9 | Подтверждение своевременности и полноты предоставления | + | + | + |
| **Стандарты и правила взаимодействия с клиентами** |   |   |   |   |   |
| Проверка оснований взаимодействия | 6.1 | По выборочным кейсам проверка условий договора, цессия, агентский. По агенте проверка условий: перечень действий (услуг) вознаграждение. Проверка иных существенных условий.  | + |   | + |
| Информирование Принципала о ходе выполнения поручения | 6.2 | Проверка полноты и своевременности информирования согласно условиям договора |   |   | + |
| Проверка наличия уведомления Принципала при аффилированности члена и его работников с должниками Принципала | 6.3 | Проверка документов о проверке аффилированности, наличие уведомлений |   |   | + |
| По агентскому договору, уведомление Принципала о поступлении оплаты, приём денежных средств на отдельный банковский счёт, немедленное перечисление взысканных денег Принципала при банкротстве | 6.4 | проверка предоставленных документов, проверка открытых источников |   |   | + |
| **Стандарты и правила взаимодействия с должниками-физиками** |   |   |   |   |   |
| Действия честно и разумно, придерживание делового и вежливого стиля общения | 7.1 | Проверка уведомлений, сообщений, разговоров, личных разговоров | + | + | + |
| Взаимодействие способами, не противоречащими законодательству | 7.2 | Проверка документов, разговоров, и т.п. на соответствие 230-ФЗ, 152-ФЗ и т.п. | + | + | + |
| Исключение при взаимодействии унижения, оскорбления, использования мата. Обращение на "Вы", в уважительном тоне, избегание фамильярного общения | 7.3 | Проверка уведомлений, сообщений, разговоров, личных разговоров | + | + | + |
| При своей деятельности руководство Кодексом и внутренними стандартами деятельности по взысканию | 7.4 | Проверка наличия внутренних стандартов, ознакомление, обучение. Ознакомление с Кодексом | + | + | + |
| Прекращение взаимодействия с несовершеннолетними | 7.5 | Интересный пункт, может быть заменим его на 3-и лица без согласия? | + |   | + |
| Прекращение взаимодействия с организациями здравоохранения, образования, стратегическими объектами | 7.5 | Интересный пункт, может быть заменим его на 3-и лица без согласия? | + |   | + |
| Неразглашение информации о должнике 3-им лицам | 7.6 | Проверка карточек должников, исходящих документов, информация с «Добро Пожаловаться» | + | + | + |
| Исключение представления госорганом или действия от его имени | 7.7 | Проверка карточек должников, исходящих документов, информация с «Добро Пожаловаться» | + | + | + |
| Информирование о структуре задолженности, кредитора, сроках и порядке погашения долга, иную информацию по 230-ФЗ | 7.8 | Проверка разговоров, уведомлений, сообщений, шаблонов, информация с сайта жалоб НАПКА | + | + | + |
| Недопущение введение в заблуждение | 7.8 | Проверка разговоров, уведомлений, сообщений, шаблонов, информация с сайта жалоб НАПКА | + | + | + |
| Взаимодействие на русском языке или языке кредитного договора | 7.9 | Проверка сообщений и разговоров | + | + | + |
| Сообщение ФИО, наименование члена СРО, наименование Принципала/Кредитора | 7.10 | Проверка разговоров | + | + | + |
| Запрет использования вымышленного имени | 7.10 |   |   |   | + |
| Указание в письмах наименования, Принципала, адрес, телефон | 7.10 | Проверка исходящих писем | + | + | + |
| При непосредственном взаимодействии уведомление о ведении аудиозаписи | 7.10 | Проверка разговоров | + | + | + |
| При первом требовании должника о предоставлении документов, рекомендации по обращению к кредитору (первоначальному кредитору) | 7.11 | Проверка входящих запросов и ответов |   |   | + |
| При повторном обращении о предоставлении документов - предоставление подтверждающих документов | 7.11 | Проверка входящих запросов и ответов |   |   | + |
| При отправке уведомлений на бумаге, указание, что должник имеет право обращения в СРО, текст в соответствии с требованиями закона | 7.12 | Это право, а не обязанность членаПроверка исходящих уведомлений | + |   | + |
| Настройка оборудования и ПО по взаимодействию в соответствии с требованиями 230-ФЗ | 7.13 | Проверка ограничений по количеству и времени, с учётом часовых поясов | + | + | + |
| Не превышения частотности и времени при взаимодействии | 7.14 | Проверка работы ПО, наличие соглашений на превышение лимитов | + | + | + |
| Работа с 3-ми лицами только при наличии согласия и в установленном законом порядке, прекращение взаимодействия и исключение данных при основаниях | 7.15 | проверка жалоб, поступивших через «Добро Пожаловаться», проверка разговоров, сообщений и уведомлений | + | + | + |
| **Порядок и правила рассмотрения обращений** |   |   |   |   |   |
| Учёт и анализ обращений от клиентов, должников, 3-х лиц, госорганов, СРО и т.п., содержащих запросы по возврату задолженности и жалобы на нарушения стандартов Кодекса | 8.1 | Ознакомление с работой системы учёта,сравнение предоставляемой информации со статистикой обращений через сервис «Добро Пожаловаться» | + | + | + |
| Своевременное и объективное рассмотрение обращений, направление ответов. Ответ в 30 дней на бумаге или электронной почте | 8.2 | Ознакомление с работой системы учёта, просмотр ответов,сравнение предоставляемой информации со статистикой обращений через сервис «Добро Пожаловаться» | + |   | + |
| Предоставление СРО отчёта по обращениям, анализ нарушений, устранение нарушений | 8.3 | Ознакомление с отчётом, сравнение данных, оценка анализа | + | + | + |
| Предоставление отчёта по требованию СРО | 8.4 | Факт предоставление отчёта и его полнота | + | + | + |
| **Положение о членстве в СРО НАПКА (в.2 от 2019)** |   |   |   |   |   |
| Член СРО - ЮЛ оказывающее услуги по возврату просроченной задолженности | 1.3 | Проверка уставных документовдублирование с Кодексом |   |   | + |
| Членство только в СРО НАПКА | 1.4 | Проверка открытых источников и иных СРО | + | + | + |
| **Устав СРО НАПКА (в.4 от 2018)** |   |   |   |   |   |
| участие в управлении делами СРО | 6.4.1 | Участие в управлении СРО, в т.ч. в органах управления  | + |   | + |
| участие в разработке проектов документов СРО | 6.4.5 | Перечисление фактов участия |   |   | + |
| Участие в мероприятиях СРО | 6.4.6 | Перечисление фактов участия |   |   | + |
| соблюдение законов, Устава, стандартов и правил деятельности, иных документов СРО | 6.5.1 | Установление факта соблюдения |   |   | + |
| Содействие достижению Уставных целей СРО (3.1 устава), в т.ч. Путём реализации приоритетных направлений развития СРО | 6.5.2 | Перечисление фактов содействия | + |   | + |
| Выполнение членом решений органов СРО | 6.5.3 | Проверка исполнения |   |   | + |
| Уплата взносов | 6.5.4 | Проверка своевременности и полноты |   |   | + |
| Соблюдение Кодекса | 6.5.5 | дубль с первой частью чеклиста |   |   | + |
| Предоставление в СРО отчётов деятельности | 6.5.6 | дубль |   |   | + |
| Уведомление об изменении информации в реестре СРО в течение 3 дней | 6.5.7 | Установление факта соблюдения | + |   | + |
| Исполнять обязанности перед СРО, нести иные обязанности, установленные законами, Уставом, Кодексом, внутренних документов СРО, решений органа управления СРО | 6.5.86.5.9 | Установление факта соблюдения |   |   | + |
| **Иные требования исходящие из практики проверок** |   |   |   |   |   |
| Исполнение членом судебных решений |   | проверка БДИП на наличие ИП | + | + | + |
| Наличие в ДИ работников условий по соблюдению конфиденциальности и требований 230-ФЗ |   | проверка ДИ | + | + | + |
| контроль за исполнением работниками судебных решений |   | Ознакомление с процессом контроля (если есть) | + | + | + |

**Приложение 5**

|  |
| --- |
| **Чек лист** |
| Наименование компании  |   |   |
| Период  |   |   |
| Кол-во записей |   |   |
| Кол-во операторов  |   |   |
| **Критерий**  | **Описание** | **Соответствие** |
| ПРИВЕТСТВИЕ  | В начале разговора должны быть корректно озвучены: 1. Наименование КА;2. Должность и ФИО сотрудника;3. Уведомление о записи разговора. | да |
| ИДЕНТИФИКАЦИЯ  | При исходящем звонке: 1. Идентификация по ФИО клиента;При входящем звонке:2. Идентификация по ФИО и дате рождения. | да |
| ИДЕНТИФИКАЦИЯ КРЕДИТОРА | Должно быть озвучено корректное наименование кредитора, по кредиту/займу которого совершен звонок, а также лица, действующего от его имени и (или) в его интересах. | да |
| КОРРЕКТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ ФИНАНСОВОЙ ИНФОРМАЦИИ  | Информация предоставлена корректно, в полном объеме (если была необходимость): 1. Срок ПЗ (дни/месяца и т.д.);2. Сумма ПЗ /долга;3. Иная финансовая информация; | да |
| КОРРЕКТНОСТЬ ПРЕДОСТАВЛЕННОЙ НЕ ФИНАНСОВОЙ ИНФОРМАЦИИ  | Информация предоставлена корректно, в полном объеме (если была необходимость): 1. Способы оплаты;2. Адреса/телефоны/график работы отделений Кредитора;3. Иная не финансовая информация. | да |
| КОРРЕКТНОСТЬ ОБЩЕНИЯ | В переговорах отсутствуют:1. Хамство;2. Переход на личности;3. Агрессивный тон;4. Сарказм;5. Унижение чести и достоинства; 6. Психологическое воздействие на должника;7. Переговоры не на русском языке;8. Нецензурная лексика;9. Другое. | да |
| РАЗГЛАШЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ | 1. Отсутствие разглашения 3-му лицу информации, относящейся к банковской тайне;2. Отсутствие разглашения 3-му лицу информации о персональных данных. | нет |
| ВЗАМОДЕЙСТВИЕ С 3м ЛИЦОМ | ЗАПРЕЩЕННОЕ ВЗАМОДЕЙСТВИЕ: Звонок на один и тот же номер третьего лица/родственника поступил более 1 раза (при отсутствии согласия на взаимодействие)/переговоры с Банкротом/ должником, оформившим отказ от взаимодействия/взаимодействие через представителя надлежащим образом/переговоры с несовершеннолетним | нет |
| ВВЕДЕНИЕ В ЗАБЛУЖДЕНИЕ | 1. Введение в заблуждение в части сроков исполнения и наступления последствий ( УК РФ, ГК РФ, КА, Суд- в утвердительной форме);2. Введение в заблуждение в части принадлежности кредитора или лица, действующего от его имени ( или ) в его интересах, к органам государственной власти и органам местного самоуправления;3. Другое.  | нет |
| ПРЕВЫШЕНИЕ ЛИМИТА ВЗАИМОДЕЙСТВИЙ | Превышение допустимого количества взаимодействий в день/неделю/месяц. | нет |
| **Общее кол-во баллов** | **0,00%** |

**Приложение 6**

**Отчёт
о проведении Контрольным комитетом Саморегулируемой организации «Национальная Ассоциация Профессиональных Коллекторских Агентств»
плановой проверки ООО**

Место составления отчёта:

Дата составления отчёта:

В соответствии с графиком плановых проверок Контрольного комитета Саморегулируемой организации «Национальная Ассоциация Профессиональных Коллекторских Агентств» (далее – Ассоциация) на год, утвержденным решением Совета Ассоциации (протокол № от), служба контроля качества и проведения проверок Контрольного комитета Ассоциации (далее – Служба) в составе:

провела плановую документарную и выездную проверку Общества с ограниченной ответственностью «» (ИНН:, ОГРН:, регистрационный номер в реестре членов Ассоциации – № , место нахождения:) (далее – Общество).

Предметом изучения проверки являлось установление факта соблюдения ООО «» требований Кодекса этики Ассоциации, утверждённого протоколом №1 от 04.12.2019, содержащего стандарты и правила осуществления деятельности по возврату задолженности, принимаемые членом Ассоциации.

Срок проведения проверки: с по включительно

В адрес Общества направлено Уведомление (от № ) о проведении плановой проверки, которое содержало запрос о предоставлении к следующих документов Общества:

1. Устав члена Ассоциации.
2. Действующий договор страхования профессиональной ответственности и приложения к нему.
3. Документы, подтверждающие права на программное обеспечение (стационарное и мобильное) и оборудование, включая договоры о приобретении серверного оборудования и сертификаты соответствия. Документы должны содержать информацию о подтверждении соответствия программного обеспечения и оборудования требованиям Федерального закона № 230-ФЗ от 03.07.2016 «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее - Закон № 230-ФЗ).
4. Документы, подтверждающие регистрацию домена и владение членом Ассоциации соответствующим сайтом.
5. Выписка из реестра операторов, осуществляющих обработку персональных данных.
6. Договоры с операторами связи (телефония и sms-рассылки).
7. Скриншот из банка данных исполнительных производств ФССП России, подтверждающий отсутствие у члена Ассоциации исполнительных производств по судебным актам о взыскании просроченной задолженности на срок более 30 рабочих дней с даты вступления в законную силу соответствующего судебного акта.
8. Документы, подтверждающие отсутствие у работников члена Ассоциации просрочки в исполнении судебных актов о взыскании задолженности на срок более 30 рабочих дней с даты вступления в законную силу соответствующего судебного акта.
9. Информация об общем количестве судебных решений по административным делам, возбужденным в отношении члена Ассоциации по ст. 14.57 КоАП РФ.
10. Письменное заявление члена Ассоциации о наличии действующих (до 12 месяцев с момента получения) справок об отсутствии у работников члена Ассоциации судимости за преступления против личности, преступления в сфере экономики или преступления против государственной власти и общественной безопасности.
11. Перечень телефонных номеров, которые используются при совершении действий по возврату задолженности.
12. Перечень работников, имеющих доступ к информации о должниках (допускается сокрытие персональных данных работников).
13. Политика обработки персональных данных и документы, регламентирующие требования безопасности при обработке персональных данных.
14. Документы, подтверждающие ведение аудиозаписи переговоров между должниками и работниками, осуществляющими возврат задолженности путём личных встреч, а также в случаях совершения работниками звонков со служебных номеров сотовой связи.
15. Приказ о присоединении члена Ассоциации к Кодексу этики Ассоциации и лист ознакомления работников члена Ассоциации с Кодексом этики Ассоциации (допускается сокрытие персональных данных работников).
16. Письменное заявление члена Ассоциации об ознакомлении работников члена Ассоциации с положениями Закона № 230-ФЗ с приложением формы ознакомления, принятой в организации.
17. Положение о контроле (стандартах) качества оказываемых услуг, должностная инструкция работника, ответственного за осуществление контроля качества оказываемых услуг, положение о подразделении, в функции которого входит контроль качества оказываемых услуг.
18. Положение о работе с обращениями, поступающими в организацию, должностная инструкция работника, ответственного за обработку обращений, положение о подразделении, в функции которого входит обработка обращений, поступающих в организацию, классификатор обращений, принятых в организации, а также регламент об их обработке.
19. Результаты/отчеты работника/подразделения, осуществляющего обработку обращений за проверяемый период (квартал, предшествующий проверке, а также квартал текущего года с наибольшим числом обращений).
20. Отчет об итогах обработки обращений на действия члена Ассоциации, поступивших от граждан в Ассоциацию, за текущий календарный год с указанием даты поступления обращения и даты отправки ответа. Ответы на конкретные обращения могут быть запрошены дополнительно.
21. Отчет о проведенных аудиозаписях телефонных переговоров и иных способов взаимодействия с гражданами, направившими обращения в Ассоциацию на действия члена Ассоциации, за текущий календарный год. Конкретные аудиозаписи могут быть запрошены дополнительно.
22. Должностные инструкции работников (допускается сокрытие персональных данных или предоставление типовых должностных инструкций, утвержденных в организации), осуществлявших взаимодействие с физическими лицами, а также внутренние акты, регламентирующие работу работников с должниками и третьими лицами. Конкретные должностные инструкции работников (допускается сокрытие персональных данных), взаимодействующих с лицами, направившими обращение в Ассоциацию на деятельность члена Ассоциации, могут быть запрошены дополнительно.
23. Внутренние акты, утвержденные организацией, описывающие процедуру прекращения обработки персональных данных должников и третьих лиц (допускается предоставление выписок из актов).
24. Журнал учета входящих обращений и исходящих ответов по должникам и третьим лицам (отдельно представляются сведения по обращениям, поступившим через Ассоциацию).
25. Приказы об утверждении базовых алгоритмов проведения телефонных переговоров, личных встреч, sms – рассылок, письменных уведомлений и т.д.
26. Документы, подтверждающие выполнение требования Кодекса этики Ассоциации по регулярному обучению и повышению квалификации работников, непосредственно осуществляющих деятельность по возврату задолженности (материалы по обучению и проверке знаний сотрудников, листы оценки и пр.).

В ходе проверки установлено следующее.

**I. Проверка полноты и содержания запрашиваемых и предоставленных документов**

**II. Проверка соблюдения ограничений,
устанавливаемых Законом № 230-ФЗ в отношении работников Общества**

**III. Проверка соблюдения Обществом требований,**

**устанавливаемых Законом № 230-ФЗ**

**III. Проверка соблюдения лимитов и ограничений**

**при взаимодействии по взысканию просроченной задолженности**

Рекомендации службы контроля качества и проведения проверок Контрольного комитета Саморегулируемой организации «Национальная Ассоциация Профессиональных Коллекторских Агентств» по итогам плановой проверки ООО «»:

Состав комиссии \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Утверждено

Председатель Контрольного комитета

Ассоциации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_