

Утверждено Советом
Некоммерческой организации
«Национальная Ассоциация
Профессиональных
коллекторских агентств (НАПКА)
Протокол № 11/2 от 24 ноября
2017 года
Приложение 1

**ПОЛОЖЕНИЕ О КОНТРОЛЬНОМ КОМИТЕТЕ
НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
«НАЦИОНАЛЬНАЯ АССОЦИАЦИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОЛЛЕКТОРСКИХ АГЕНТСТВ»
(НАПКА)**

Редакция 2

Москва, 2017 год

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| 1. Термины и определения..... | 3 |
| 2. Общие положения..... | 6 |
| 3. Статус Контрольного комитета..... | 6 |
| 4. Председатель Контрольного комитета..... | 7 |
| 5. Служба контроля качества и проведения проверок..... | 8 |
| 5.1. Общие положения..... | 8 |
| 5.2. Порядок формирования Службы..... | 9 |
| 5.3. Компетенция Службы..... | 10 |
| 5.4. Порядок проведения Службой проверок..... | 12 |
| 6. Отдел работы с обращениями..... | 17 |
| 6.1. Общие положения..... | 17 |
| 6.2. Порядок формирования Отдела..... | 18 |
| 6.3. Компетенция Отдела..... | 18 |

1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

1.1. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

НАПКА – некоммерческая организация «Национальная Ассоциация Профессиональных Коллекторских Агентств».

Общее собрание членов НАПКА – высший орган управления НАПКА.

Совет НАПКА – постоянно действующий коллегиальный орган управления НАПКА.

Деятельность по возврату просроченной задолженности – профессиональная деятельность по возврату просроченной задолженности, осуществляемая членами НАПКА и их сотрудниками, и направленная на погашение Должником задолженности.

Коллектор – сотрудник коллекторского агентства непосредственно осуществляющий действия по возврату просроченной задолженности с Должника.

Контрольный комитет – специализированный орган НАПКА, осуществляющий контроль за осуществлением членами НАПКА деятельности по возврату просроченной задолженности, соблюдением членами НАПКА требований законодательства Российской Федерации о деятельности по возврату просроченной задолженности, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, требований стандартов и правил НАПКА (Кодекса этики НАПКА), Устава НАПКА, условий членства в НАПКА, иных внутренних документов НАПКА.

Совещательный голос – право представителя члена НАПКА или приглашенного независимого эксперта участвовать в работе Контрольного

комитета лишь с консультативными функциями, т.е. без права голосовать по каким-либо либо всем вопросам.

Плановая проверка – комплекс мероприятий по осуществлению контроля за соблюдением членами НАПКА требований законодательства Российской Федерации о деятельности по возврату просроченной задолженности, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, требований стандартов и правил НАПКА (Кодекса этики НАПКА), Устава НАПКА, условий членства в НАПКА, иных внутренних документов НАПКА, проводимый на основании ежегодного Плана проведения Контрольным комитетом проверок членов НАПКА. Плановая проверка каждого члена НАПКА должна проводиться не реже 1 раза в 3 года, но не чаще 1 раза в год.

План проведения проверок – утвержденный Советом НАПКА список членов НАПКА, в отношении которых в установленные сроки проводится Плановая проверка.

Внеплановая проверка – комплекс мероприятий по осуществлению контроля за соблюдением членами НАПКА требований законодательства Российской Федерации о деятельности по взысканию просроченной задолженности, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, требований стандартов и правил НАПКА (Кодекса этики НАПКА), Устава НАПКА, условий членства в НАПКА, иных внутренних документов НАПКА, проводимый за рамками утвержденного НАПКА Плана проверок, в связи с поступившей в НАПКА Жалобой, либо по инициативе Совета НАПКА.

Нарушение требований при осуществлении Деятельности по возврату просроченной задолженности (далее – **Нарушение**) – нарушение членом НАПКА требований законодательства Российской Федерации о деятельности по возврату просроченной задолженности, иных нормативных правовых актов

Российской Федерации, требований стандартов и правил НАПКА (Кодекса этики НАПКА), Устава НАПКА, условий членства в НАПКА, иных внутренних документов НАПКА.

Обращение – направленное в НАПКА в письменной или электронной форме сообщение лица, содержащее информацию, имеющую значение для такого лица. Обращения подразделяются на предложения, заявления, жалобы.

Жалоба – вид Обращения, содержащее указание на совершение в отношении обратившегося лица какого-либо Нарушения его прав и / или законных интересов.

Уведомление о проведении проверки – документ, направляемый Контрольным комитетом члену НАПКА, о проведении в отношении него Плановой либо Внеплановой проверки с указанием запрашиваемых для такой проверки документов.

Решение Контрольного комитета – документально оформленное решение, выносимое членами Контрольного комитета в отношении члена НАПКА. Решение может содержать, помимо итогов проверки, рекомендации членам НАПКА, Совету НАПКА, иным органам НАПКА.

Заседание Контрольного комитета – общее собрание членов Контрольного комитета, проводимое для обсуждения вопросов, подлежащих рассмотрению в соответствии с Повесткой заседания, и для принятия решений по ним.

Протокол заседания Контрольного комитета – документ, составленный секретарем Контрольного комитета и содержащий сведения об обсуждаемых на Заседании вопросах и принятых по ним решениях.

2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

2.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О некоммерческих организациях», Федеральным законом «О саморегулируемых организациях», Федеральным законом «О персональных данных», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законодательством Российской Федерации о деятельности по взысканию просроченной задолженности, требованиями стандартов и правил НАПКА (Кодексом этики НАПКА), Устава НАПКА, условиями членства в НАПКА, иными внутренними документами НАПКА.

2.2. Настоящее Положение является внутренним документом НАПКА и определяет статус, основные задачи, порядок формирования и полномочия Контрольного комитета.

3. СТАТУС КОНТРОЛЬНОГО КОМИТЕТА

3.1. Контрольный комитет является постоянно действующим специализированным органом НАПКА и подотчетен Совету НАПКА.

3.2. Координацию деятельности Контрольного Комитета осуществляет Председатель Контрольного комитета.

3.3. Комитет осуществляет свою деятельность в тесном взаимодействии с Дисциплинарным комитетом НАПКА, а также Советом НАПКА.

3.4. Контрольный комитет состоит из двух подразделений:

1) Службы контроля качества и проведения проверок,

2) Отдел работы с обращениями.

4. ПРЕДСЕДАТЕЛЬ КОНТРОЛЬНОГО КОМИТЕТА

4.1. Председатель Контрольного комитета назначается Советом НАПКА сроком на 1 (один) год.

4.2. Решение о досрочном прекращении полномочий Председателя Контрольного комитета НАПКА принимает Совет НАПКА.

4.3. Председатель Контрольного комитета осуществляет следующие функции:

- организует работу Контрольного комитета, проводит заседания Контрольного комитета;
- осуществляет руководство деятельностью Комитета;
- дает поручения, обязательные для руководителей подразделений Контрольного комитета;
- ходатайствует перед Советом НАПКА о применении в отношении членов Контрольного комитета мер поощрения или дисциплинарного взыскания;
- представляет Контрольный комитет в Совете НАПКА и во взаимоотношениях с другими органами НАПКА;
- обеспечивает информирование органов НАПКА и членов НАПКА о деятельности Контрольного комитета;
- подписывает распоряжения, уведомления, решения и иные документы Контрольного комитета в рамках своей компетенции.

4.4. В отсутствие Председателя Контрольного комитета его обязанности выполняет лицо, назначаемое Советом НАПКА.

4.5. Председатель Контрольного комитета несет ответственность перед НАПКА за неправомерные действия руководителей подразделений

Контрольного комитета при осуществлении контроля за деятельностью членов НАПКА в части соблюдения обязательных требований.

5. СЛУЖБА КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРОК

5.1. Общие положения

5.1.1. Служба контроля качества и проведения проверок (далее – Служба) является подразделением Контрольного комитета. Службу возглавляет Руководитель Службы, назначаемый Советом НАПКА сроком на 1 (один) год. В отсутствие Руководителя Службы его функции выполняет лицо, назначаемое Советом НАПКА. Решение о досрочном прекращении полномочий Руководителя Службы принимает Совет НАПКА.

5.1.2. Руководитель Службы осуществляет следующие функции:

- организует работу Службы;
- исполняет законные требования, поручения, указания Председателя Контрольного комитета, а также полностью подотчетен Председателю Контрольного комитета;
- дает поручения в письменной и устной форме, обязательные для членов Службы;
- направляет Председателю Контрольного комитета предложения и рекомендации по итогам работы Службы, в том числе, для дальнейшего уведомления Совета НАПКА о рассмотрении вопроса о применении в отношении членов НАПКА мер дисциплинарного воздействия;
- обеспечивает контроль за ведением и хранением документации Службы;

- обеспечивает информирование Председателя Контрольного комитета о деятельности Службы в устной и/или письменной форме, о промежуточных и итоговых результатах проведенных проверок в отношении членов НАПКА;
- представляет Председателю Контрольного комитета отчеты о проделанной работе и результатах деятельности на ежемесячной основе либо по требованию Председателя Контрольного комитета;
- подписывает решения, отчетность и иные документы, разработанные Службой, для представления Председателю Контрольного комитета, а также иным лицам при получении согласования или прямого указания последнего.

5.1.3. Руководитель Службы несет ответственность перед НАПКА за неправомерные действия при осуществлении контроля за деятельностью членов НАПКА в части соблюдения обязательных требований.

5.2. Порядок формирования Службы

5.2.1. Персональный и количественный состав Службы утверждается Советом НАПКА ежегодно. Совет НАПКА имеет право досрочно прекратить деятельность всех членов Службы или отдельных его членов.

5.2.2. Служба состоит из не менее трех членов – физических лиц - представителей членов НАПКА, членами Службы также могут быть независимые (не связанные трудовыми и иными отношениями с членами НАПКА) лица. При этом в состав Службы может входить только один представитель от одного члена НАПКА, либо нескольких аффилированных членов НАПКА, либо иных лиц, каким-либо образом зависящих от одного и того же члена НАПКА.

5.2.3. Информация о персональном составе Службы и изменениях в нем доводится до сведения всех членов НАПКА.

5.2.4. Члены Службы несут ответственность за неправомерные действия при осуществлении своих полномочий.

5.3. Компетенция Службы

5.3.1. Служба проводит контроль за осуществлением членами НАПКА Деятельности по возврату просроченной задолженности, соблюдением членами НАПКА законодательства Российской Федерации, требований стандартов и правил НАПКА (Кодекс этики НАПКА), Устава НАПКА и иных внутренних документов НАПКА путем проведения плановых и внеплановых проверок членов НАПКА, которые могут быть как выездными, так и по месту нахождения НАПКА.

5.3.2. Предметом плановой проверки Службы является соблюдение членами НАПКА требований стандартов и правил НАПКА (Кодекса этики НАПКА), Устава НАПКА, а также иных внутренних документов НАПКА.

Продолжительность плановой проверки в отношении одного члена НАПКА не может составлять более пяти календарных дней (при условии выполнения членом НАПКА законных требований Службы).

5.3.3. Основанием для проведения Службой внеплановой проверки может являться направленная в НАПКА Жалоба на нарушение членом НАПКА требований стандартов и правил НАПКА, оказание некачественных услуг, соответствующие запросы органов власти, требующие проведения проверки члена НАПКА, иные особые случаи по решению Совета НАПКА.

Срок внеплановой проверки в отношении одного члена НАПКА не может составлять более 5 календарных дней (при условии выполнения членом НАПКА законных требований Службы).

5.3.4. В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в Жалобе, или факты нарушений, выявленные в ходе проверки.

5.3.5. Член НАПКА обязан в указанный Службой срок предоставить для проведения внеплановой проверки всю необходимую информацию и/или документацию о работе с Жалобой, за исключением информации, раскрытие которой запрещено законодательством Российской Федерации: содержащую суть проверки и ответа лицу, направившему Жалобу, а также информацию о принятых мерах, если было выявлено нарушение и меры принимались.

Срок предоставления членом НАПКА информации и/или документации не может превышать 10 (десяти) рабочих дней, если иной срок не установлен Службой и/или Советом НАПКА.

Служба вправе разработать перечень документов, подлежащих обязательному предоставлению при проведении проверок. В случае утверждения Службой такого перечня, он подлежит опубликованию на общедоступном для членов НАПКА источнике информации.

5.3.6. В случае выявления нарушения членом НАПКА требований при осуществлении Деятельности по возврату просроченной задолженности, материалы проверки совместно с Решением Службы по факту проверки передаются в Дисциплинарный комитет НАПКА.

5.3.7. Члены Службы, принимающие участие в проведении проверки, отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе ее проведения, в соответствии с действующим законодательством и нормативными документами НАПКА.

5.4. Порядок проведения Службой проверок

5.4.1. Служба в рамках своей компетенции рассматривает вопросы о целесообразности, составе и сроках проведения проверки по следующим фактам:

- Обращения, поступившие от членов НАПКА, органов управления НАПКА, а также от третьих лиц, в том числе органов государственной власти, органов власти субъектов РФ, органов местного самоуправления, иных государственных органов и организаций, требующие проведения проверок;
- Согласно утверждаемому Советом НАПКА в начале года (до конца февраля) графику Плановых проверок.

5.4.2. В рамках проведения проверки Службой подлежат установлению следующие обстоятельства:

- факт совершения Нарушения;
- правовая квалификация Нарушения;
- факт причинения/угрозы причинения какого – либо вреда и/или ущерба имуществу, правам, здоровью, жизни, деловой репутации как третьих лиц, так и НАПКА и ее членам;
- иные обстоятельства, которые Служба сочтет важным в отношении проверяемого члена НАПКА.

5.4.3. Служба имеет право запрашивать у заявителя дополнительную информацию в случае, если содержащихся в заявлении сведений недостаточно для принятия решений о проведения проверки, в том числе, записи переговоров.

5.4.4. По результатам проверок Руководитель Службы, в случае необходимости, проводит итоговое заседание Контрольного комитета.

5.4.5. Заседания Службы являются закрытыми. На заседания Службы могут быть приглашены лица, по заявлению которых проводится проверка или интересы

которых затрагиваются при рассмотрении принятых Службой к рассмотрению вопросов. Неявка без уважительных причин указанных лиц, в случае их надлежащего извещения, на заседание Службы не является основанием для переноса заседания или отказа в рассмотрении вопроса, если только членами Службы мотивированно не будет определено иное. На заседании Службы присутствует Председатель Контрольного комитета.

5.4.6. По принятым к рассмотрению вопросам члены Службы могут потребовать дополнительные материалы, возможность и необходимость их запроса определяется Руководителем Службы.

5.4.7. Функции секретаря Службы обеспечиваются одним из членов Службы, назначенным Руководителем Службы.

5.4.8. Каждый член Службы, включая Руководителя Службы и Председателя Контрольного комитета, обладает одним голосом, в случае равенства голосов, голос Председателя Контрольного комитета является решающим.

5.4.9. Служба принимает решение простым большинством голосов присутствующих и участвующих в голосовании членов Контрольного комитета. Члены Контрольного комитета, не согласные с принятым решением, вправе составить и приложить к принятому решению особое мнение, являющееся составной частью указанного решения. Решения могут быть приняты, если на заседании присутствует не менее трех членов Службы.

5.4.10. Член Службы, заинтересованный в исходе рассмотрения дела, обязан заявить самоотвод.

5.4.11. По результатам проверочных процедур Служба формирует Отчет о проведенной Плановой / Внеплановой проверке, в котором описывается порядок проведения проверки и предложенные решения.

5.4.12. На основании Отчета о проведенной Плановой / Внеплановой проверке Служба принимает одно из следующих Решений:

- об отсутствии в действиях / бездействиях члена НАПКА нарушений и прекращении проверки,
- о наличии в действиях / бездействиях члена НАПКА нарушений и передачи материалов в Дисциплинарный комитет для принятия решения о наложении дисциплинарного взыскания,
- о продлении срока проведения проверки в связи с недостаточностью материалов.

5.4.13. Решения, принимаемые Службой, оформляются в виде документа «Решение по факту проверки» и/или иных документов (служебных записок, протоколов заседания, распоряжений, актов текущего мониторинга и пр.) и могут содержать в себе, помимо итогов проверки, рекомендации членам НАПКА, Совету НАПКА, иным органам НАПКА. Все Решения Службы передаются в течение 2 (двух) рабочих дней с момента составления в Дисциплинарный комитет НАПКА.

5.4.14. Решения Службы оформляются в письменном виде и подписываются всеми Председателем Контрольного комитета, Руководителем Службы, а также членами Службы, принимавшими участие в контрольных мероприятиях. Решение по факту проверки должно отражать итоги проверки по каждому проверяемому вопросу, каждое выявленное нарушение должно быть должным образом мотивировано с указанием конкретной нарушенной нормы.

5.4.15. Решение по факту проведенной проверки Службой с ее результатами или выписка из него подлежит обязательному опубликованию на закрытом форуме членов НАПКА не позднее дня следующего за днем принятия соответствующего решения.

5.4.16. Решение Службы может быть обжаловано членом НАПКА, в отношении которого оно вынесено, в Совет НАПКА в течение 10 рабочих дней с момента принятия решения Службой. Итоговые решения Совета НАПКА могут быть обжалованы путем вынесения на рассмотрение Общего собрания членов НАПКА.

5.4.18. Решение о начале проверки направляется члену НАПКА не менее чем за 5 календарных дней до начала проверки одним из следующих способов:

- В электронном виде посредством сети «Интернет» по предоставленному членом НАПКА электронному адресу с последующим непосредственным вручением подлинного решения при проведении проверки;
- Факсимильной связью по предоставленному членом НАПКА номеру факса с последующим непосредственным вручением подлинного решения при проведении проверки;
- Телеграммой с уведомлением о вручении с последующим непосредственным вручением подлинного решения при проведении проверки;
- Почтовой службой заказным письмом с уведомлением о вручении;
- Вручается непосредственно уполномоченному представителю проверяемого лица под роспись.

5.4.19. В решении о назначении проверки могут быть указаны действия, которые необходимо совершить (например, представить информацию и документацию, отзыв на жалобу и пр.), а также - сообщено время и место заседания Службы по подведению итогов проверки и составлению Решения о результатах проверки.

5.4.20. При выявлении до начала проверки нарушений Служба имеет право, но не обязана, указать в своем Решении о начале проверки, направляемом члену НАПКА, о необходимости устранить нарушения и проинформировать Службу в определённый срок, который не может превышать 30 календарных дней. Если в

указанный срок нарушения не будут устранены, то проводится соответствующая проверка.

5.4.21. Права Службы при проведении выездных проверок:

- а) входить в помещения члена НАПКА;
- б) знакомиться с содержанием внутренних нормативных документов члена НАПКА, регулирующих процессы Деятельности по возврату просроченной задолженности;
- в) знакомиться с записями телефонных переговоров при осуществлении непосредственного взаимодействия с Должниками, их представителями и третьими лицами сотрудниками члена НАПКА при совершении мероприятий, направленных на возврат задолженности;
- г) проводить беседы, опрашивать, получать объяснения от сотрудников члена НАПКА, совершавших мероприятия, направленные на взыскание задолженности;
- д) иные права, не противоречащие положениям действующего законодательства и решениям органов управления проверяемого члена НАПКА.

5.4.22. Обязанности Службы при проведении выездных проверок:

- а) не нарушать и не вмешиваться своими действиями в процесс обычной хозяйственной деятельности члена НАПКА, которые могут повлечь причинение ущерба, существенные сбои в режиме нормальной работы и стандартных процессах;
- б) пользоваться правами, установленными в п. 5.4.21 настоящего Положения только с разрешения органов управления проверяемого члена НАПКА;
- в) соблюдать подписанные каждым членом Службы условия соглашений о конфиденциальности и безопасности информации, содержащей коммерческую и иные виды тайны, а также персональные данные третьих лиц.

6. ОТДЕЛ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

6.1. Общие положения

6.1.1. Отдел работы с обращениями (далее – Отдел) является подразделением Контрольного комитета. Отдел возглавляет Руководитель Отдела, назначаемый Советом НАПКА сроком на 1 (один) год. В отсутствие Руководителя Отдела его функции выполняет лицо, назначаемое Советом НАПКА. Решение о досрочном прекращении полномочий Руководителя Отдела принимает Совет НАПКА.

6.1.2. Руководитель Отдела осуществляет следующие функции:

- организует работу Отдела;
- исполняет законные требования, поручения, указания Председателя Контрольного комитета, а также полностью подотчетен Председателю Контрольного комитета;
- дает поручения в письменной и устной форме, обязательные для членов Отдела;
- направляет Председателю Контрольного комитета предложения и рекомендации по итогам работы Отдела;
- обеспечивает контроль за ведением и хранением документации Отдела;
- обеспечивает информирование Председателя Контрольного комитета о деятельности Отдела в устной и/или письменной форме;
- представляет Председателю Контрольного комитета отчеты о проделанной работе и результатах деятельности на ежемесячной основе либо по требованию Председателя Контрольного комитета;

- подписывает решения, отчетность и иные документы, разработанные Отделом, для представления Председателю Контрольного комитета, а также иным лицам при получении согласования или прямого указания последнего.

6.1.3. Руководитель Отдела несет ответственность перед НАПКА за неправомерные действия при осуществлении контроля за деятельностью членов НАПКА в части соблюдения обязательных требований.

6.2. Порядок формирования Отдела

6.2.1. Персональный и количественный состав Отдела утверждается Советом НАПКА ежегодно. Совет НАПКА имеет право досрочно прекратить деятельность всех членов Отдела или отдельных его членов.

6.2.2. Отдел состоит из не менее шести членов – физических лиц - представителей членов НАПКА. При этом в состав Отдела может входить только один представитель от одного члена НАПКА, либо нескольких аффилированных членов НАПКА, либо иных лиц, каким-либо образом зависящих от одного и того же члена НАПКА.

6.2.3. Информация о персональном составе Отдела и изменениях в нем доводится до сведения всех членов НАПКА.

6.2.4. Члены Службы несут ответственность за неправомерные действия при осуществлении своих полномочий.

6.3. Компетенция Отдела

6.3.1. Служба проводит контроль за осуществлением членами НАПКА Деятельности по возврату просроченной задолженности, соблюдением членами НАПКА законодательства Российской Федерации, требований стандартов и правил НАПКА (Кодекс этики НАПКА), Устава НАПКА и иных внутренних

документов НАПКА путем обработки обращений, поступающих в НАПКА на деятельность членов НАПКА в письменном виде, а также электронной форме.

6.3.2. Порядок обработки обращений, поступающих в НАПКА на деятельность членов НАПКА, регулируется внутренними нормативными актами НАПКА.

6.3.3. Отдел обязан вести ежемесячную и годовую отчетность, содержащую количество поступивших обращений, а также доводить указанные отчеты до сведения Председателя Контрольного комитета и Совета НАПКА.

6.3.4. Отчетность Отдела подлежит опубликованию в порядке, определенном Советом НАПКА.

6.3.5. Отчетность Отдела может служить основанием:

- для принятия Службой контроля качества и проведения проверок решения о проведении внеплановой проверки члена НАПКА,
- для принятия Советом НАПКА решения о включении того или иного члена НАПКА в список лиц, подлежащих плановой проверке.

6.3.6. Члены Отдела отвечают за неразглашение и нераспространение сведений, полученных в ходе исполнения обязанностей, в соответствии с действующим законодательством и нормативными документами НАПКА.