

**Затверджено:
Наказом Директора
ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ
«ВІВА КАПІТАЛ»
№09/11/21 від «09» листопада 2021р.**

Директор _____ Логвінов В.А.

**Методика роботи
по врегулюванню простроченої заборгованості
в ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ»**

ЗМІСТ

1.	Загальні положення	3
2.	Визначення термінів і скорочень	3
3.	Класифікація проблемної заборгованості та загальні правила роботи	3
4.	Опис заходів за групами заборгованості	4
5.	Щоденний регламент роботи	5
6.	Порядок здійснення комунікації з Клієнтом	5
7.	Заходи у особливих випадках	7
8.	Порядок здійснення фіксування взаємодії з Клієнтом технічними засобами	8
9.	Заходи за результатами роботи	9
10.	Заключні положення	9
11.	Додатки	10

1. Загальні положення

1.1. Ця методика регламентує процедуру по врегулюванню простроченої заборгованості в ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ» - проведення комплексу заходів, спрямованих на повернення клієнтами - фізичними особами прострочених зобов'язань за кредитними договорами, укладеними з Компанією.

1.2. Метою запровадження методики є зменшення рівня прострочених кредитів, підвищення лояльності клієнтів до Компанії.

1.3. Ця Методика розроблена відповідно до вимог Законів України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про споживче кредитування», Положення НБУ про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості від 09.07.2021 № 79, та внутрішніх нормативних документів Компанії.

1.4. Власником процесу повернення проблемної заборгованості є Відділ по роботі з проблемною заборгованістю.

1.5. Методика є внутрішнім конфіденційним документом з обмеженим доступом, обов'язковим до виконання працівниками Відділу по роботі з проблемною заборгованістю (далі -Відділ).

2. Визначення термінів і скорочень

Компанія – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ»

Клієнт – фізична особа-Клієнт Компанії, який має непогашені зобов'язання перед Компанією за договорами про надання кредитів незалежно від їх термінів.

Інша особа - близькі особи, представник, спадкоємець, поручитель, майновий поручитель або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію.

3. Класифікація проблемної заборгованості та загальні правила роботи

3.1. Дія цієї Методики розповсюджується на клієнтів – фізичних осіб, які мають непогашені зобов'язання перед Компанією за договорами про споживчий кредит незалежно від їх термінів.

3.2. За окремим рішенням кредитного комітету та/або наказом керівника Компанії дія цієї Методики може не розповсюджуватись на окремі категорії клієнтів (особи пенсійного віку, особи, мобілізовані на військову службу, тощо).

3.3. Кредитна заборгованість в Компанії розподіляється за наступними сегментами в залежності від терміну прострочення зобов'язань:

Soft collection – до 30 днів прострочення;

Medium collection – від 31 до 60 днів прострочення;

Hard collection – від 61 до 90 днів прострочення;

Hard + – понад 91 днів прострочення.

3.4. Роботу з кожним сегментом кредитної заборгованості здійснюють відокремлені групи працівників Відділу, застосовуючи окремий набір заходів та процедур для кожного сегменту.

3.5. За розпорядженням керівника Відділу для кожної визначеної групи призначається керівник групи, який забезпечує організацію і контроль виконання процесу повернення кредитної заборгованості відповідно до вимог цієї Методики.

3.6. Керівники груп, з метою планування робіт по поверненню кредитної заборгованості, відповідності та адекватності заходів вимогам обставин та часу, з урахуванням особливості свого сегменту заборгованості, розробляють за своїм напрямком комплексний план роботи.

4. Опис заходів за групами заборгованості

4.1. Працівники Відділу здійснюють взаємодію з Клієнтом/іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості виключно шляхом:

- безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9:00 до 19:00 години, за умови що Клієнт/інша особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

- надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Відділу шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

- надсилання поштових відправлень із позначкою "Вручити особисто" за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи Клієнта.

4.2. Текстові повідомлення в залежності від термінів прострочення наведено в [Додатку 1](#).

4.3. Голосові повідомлення (автоматичні дзвінки (IVR)) в залежності від термінів прострочення наведено в [Додатку 2](#).

4.4. Окрім стандартних заходів до відповідних сегментів заборгованості додатково застосовуються:

Сегмент заборгованості	Перелік додаткових заходів
Medium	<ul style="list-style-type: none">- безпосередня взаємодія за допомогою телефонних переговорів, надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;- взаємодія за допомогою телефонних переговорів, надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій з іншими особами;- направлення листів з вимогою погасити борг;
Hard	<ul style="list-style-type: none">- безпосередня взаємодія за допомогою телефонних переговорів, надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;- взаємодія за допомогою телефонних переговорів, надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій з іншими особами;- використання внутрішніх баз для пошуку інформації про Клієнта/інших осіб.
Hard +	<ul style="list-style-type: none">- всі вищенаведені заходи,- особисті зустрічі;- інші альтернативні джерела та можливості стягнення заборгованості

5. Щоденний регламент роботи

5.1. Загальне керівництво та координацію роботи керівників груп здійснює керівник Відділу.

5.2. Відповідальний працівник до початку робочого дня забезпечує щоденне формування реєстрів боржників за вищенаведеними сегментами та надсилає керівникам груп для завантаження до програмного забезпечення, подальшої організації і контролю роботи підлеглих працівників.

5.3. Обов'язки керівників груп:

5.3.1. Завантаження отриманих реєстрів клієнтів в програмне забезпечення до початку робочого дня.

5.3.2. Розподіл реєстру Клієнтів серед підлеглих працівників з урахуванням наступного:

- взаємодія з Клієнтами з групи soft collection здійснюється за допомогою технічних засобів;

- розподіл Клієнтів між виконавцями груп medium, hard, hard+ здійснюється керівниками груп у рівномірних пропорціях відповідно до суми заборгованості.

5.3.2. Запуск автоматичних дзвінків (IVR) у терміни, визначені в [Додатку 2](#) (протягом робочого дня з 9:00 до 19:00, крім вихідних, святкових і неробочих днів).

5.3.3. Поточне управління чергою Клієнтів, перерозподіл Клієнтів між виконавцями.

5.3.4. Забезпечення проведення інших заходів (розсилка смс-повідомлень, електронних листів, листів-вимог).

5.3.5. Опрацювання скарг Клієнтів (вивчення фактичних обставин, підготовка відповідей).

5.3.6. Безпосередня робота з окремими Клієнтами.

5.4. Працівники відповідних груп відділу в процесі щоденного виконання своїх посадових обов'язків керуються цією Методикою, посадовими інструкціями та Внутрішніми правилами роботи Відділу, наведеними в [Додатку 3](#).

6. Порядок здійснення комунікації з Клієнтом

6.1. Компанія здійснює у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії з Клієнтом/іншими особами за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості та попереджає Клієнта/інших осіб про таке фіксування.

6.2. Під час першої взаємодії з Клієнтом/іншою особою, взаємодія з якими передбачена кредитним договором, у рамках врегулювання простроченої заборгованості працівник Компанії зобов'язаний:

- отримати згоду Клієнта/іншої особи на таку взаємодію;

- повідомити повне найменування Компанії, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

- повідомити власне прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) або системне ім'я, за допомогою якого Компанія однозначно ідентифікує працівника, який здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Компанії;

- повідомити правову підставу взаємодії;

- повідомити розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за кредитним договором або відповідно до закону. У разі звернення відповідно до кредитного договору до інших осіб, взаємодія з якими передбачена договором, та які надали згоду на таку взаємодію, повідомляється

лише за наявності згоди Клієнта на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

6.3. Безпосередня взаємодія за допомогою телефонних переговорів - один з основних заходів, який застосовується для встановлення двостороннього контакту з Клієнтом/іншою особою який повинен:

- підкреслити серйозність та наполегливість Компанії повернути наданий кредит;
- спонукати Клієнта оплатити заборгованість;
- отримати більш повну інформацію щодо фінансового стану Клієнта, його місцезнаходження та контактних даних, з'ясування інших обставин;
- пропонування варіантів вирішення проблеми, пов'язаної з погашенням простроченої заборгованості (реструктуризація/врегулювання кредитної заборгованості);
- виявлення особливих випадків.

6.4. Тактика телефонних переговорів з Клієнтом/іншою особою:

- переговори повинні проходити максимально ввічливо зі сторони працівника Компанії;
- нагадати Клієнту про строк погашення кредиту і остаточну суму до погашення;
- у випадку наявності обставин, через які зобов'язання не можуть бути виконані, працівник з'ясовує ці обставини та фіксує у їх вигляді коментаря в системі, а також зазначає ймовірний строк виконання зобов'язань;
- у випадку наявності технічних або технологічних обставин, що унеможливають проведення оплати боргу, працівник пропонує альтернативні механізми проведення платежу, фіксує детально дані обставини у коментарі системи автоматичних дзвінків та інформує про наявність даних обставин керівника;
- у разі, якщо для Клієнта доступна можливість пролонгації кредиту, зацентувати на цьому увагу, зазначивши умову (суму до погашення), за якою пролонгація можлива;
- у разі наявності у Клієнта інших питань, які виходять за межі компетенції працівника, запропонувати йому звернутись на гарячу лінію Компанії для отримання консультації;
- по закінченню розмови подякувати Клієнту за приділений час і ввічливо попрощатися.

6.5. Типовий скрипт телефонних переговорів з Клієнтом/іншими особами групи soft наведено в [Додатку 4](#).

6.6. Кожна взаємодія з Клієнтом/іншою особою фіксується в програмному забезпеченні Компанії.

6.7. Працівнику Компанії під час безпосередньої взаємодії з Клієнтом/іншою особою, при врегулюванні простроченої заборгованості **забороняється**:

1) Здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність Клієнта/іншої особи, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб.

2) Вводити Клієнта/іншу особу в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для Клієнта/іншої особи, у разі невиконання умов кредитного договору;

б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до Клієнта/іншої особи заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності Компанії до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) З власної ініціативи взаємодіяти з Клієнтом/іншою особою у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні.

4) Взаємодіяти з Клієнтом/іншою особою більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в її результаті Клієнту/іншій особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за кредитним договором або відповідно до закону;

5) Приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення Клієнту/іншій особі, про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення.

6) Використовувати функцію (сервіс) автоматичного дозвону до Клієнта/іншої особи, протягом більше 30 хвилин в цілому на добу.

7) Використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються Клієнту/іншій особі, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, а також розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи "виконавчий документ", "рішення про стягнення", "повідомлення про виселення" тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень.

8) Будь-яким чином повідомляти третіх осіб про заборгованість Клієнта або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість Клієнта, крім випадків взаємодії з іншою особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості.

9) Вимагати від близьких осіб Клієнта/інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про надання кредиту.

10) Вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації Клієнта/іншої особи або погрожувати вчиненням таких дій.

11) Вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про надання кредиту.

12) Якщо Клієнт письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник, подальша взаємодія відбувається виключно з таким представником (з Клієнтом або його близькими особами взаємодія заборонена).

7. Заходи у особливих випадках

7.1. В рамках цієї Методики до особливих випадків належать:

- 1) смерть Клієнта;
- 2) виявлення шахрайства (кредит отримано на іншу особу);
- 3) мобілізація Клієнта.

7.2. Смерть Клієнта.

7.2.1. При встановленні під час телефонної розмови з іншою особою інформації про смерть Клієнта, працівник фіксує дану інформацію в ПЗ та повідомляє таких осіб про необхідність надання до Компанії належним чином оформленого звернення (відповідно до вимог ЗУ «Про звернення громадян») із додаванням копії документу, що підтверджує такий випадок - свідоцтва про підтвердження смерті Клієнта.

7.2.2. У разі надання Компанії належним чином оформленого звернення від інших осіб, роботу з врегулювання заборгованості зазначеного Клієнта буде зупинено. У разі ненадання документів заходи по поверненню простроченої заборгованості, передбачені цією Методикою, відновлюються.

7.2.3. Опрацювання звернень Клієнта/інших осіб здійснюється згідно Порядку розгляду звернень та скарг Клієнтів в ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ».

7.3. Шахрайство (кредит отримано іншою особою).

7.3.1. При виявленні обставин, що свідчать про отримання кредиту внаслідок шахрайських дій (кредит отримано іншою особою), працівник фіксує інформацію в ПЗ та повідомляє Клієнта про необхідність надання до Компанії належним чином оформленого звернення (відповідно до вимог ЗУ «Про звернення громадян») для проведення службового розслідування та вжиття заходів за його результатами.

7.3.2. Подальша робота з такими зверненнями здійснюється згідно Порядку розгляду звернень та скарг Клієнтів у ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ»

7.4. Мобілізація Клієнта.

7.4.1. Військовослужбовцям, призваним на військову службу за призовом під час мобілізації, на особливий період, на весь час їх призову, а військовослужбовцям під час дії особливого періоду, які брали або беруть участь у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх здійснення, які перебували або перебувають безпосередньо в районах та у період здійснення зазначених заходів, - штрафні санкції, пеня за невиконання зобов'язань, а також проценти за користування кредитом не нараховуються. Скасування/зупинення всіх нарахунків для визначених категорій Клієнтів здійснюється на підставі звернення (в електронному або паперовому вигляді) Клієнта/іншої особи із наданням документа, що підтверджує факт мобілізації або проходження військової служби безпосередньо в районах та у період здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях.

7.4.2. Рішення про скасування/зупинення нарахунків та роботи по врегулюванню заборгованості приймається одним з Кредитних комітетів, на підставі отриманого звернення Клієнта/іншої особи.

8. Порядок здійснення фіксування взаємодії з Клієнтом технічними засобами

8.1. Компанія може здійснювати взаємодію з Клієнтом в т.ч. шляхом використання програмного забезпечення або технологій без залучення працівника Компанії за допомогою засобу зв'язку, обраного Клієнтом, крім випадків, коли:

- взаємодія не відбулася протягом двох робочих днів із дня першої спроби зв'язатися з Клієнтом через такий засіб зв'язку;
- номер телефону та інші дані, надані Клієнтом і які використовуються для взаємодії за допомогою такого засобу зв'язку, не є дійсними;
- немає підтвердження відправлення текстових, голосових та інших повідомлень через обраний засіб зв'язку або їх отримання Клієнтом.

8.2. Компанія здійснює підготовку та перевірку відео- та/або звукозаписувального технічного засобу до початку фіксування взаємодії з Клієнтом/іншою особою технічними засобами.

8.3. Компанія під час підготовки та перевірки відео- та/або звукозаписувального технічного засобу перевіряє:

- годинник та календар технічного засобу на відповідність поточним даті та часу;
- наявність достатнього обсягу пам'яті на технічному засобі;
- працездатність технічного засобу, тестує фіксування, зберігання, копіювання (дублювання) і використання інформації за допомогою технічного засобу.

8.4. Фіксування взаємодії з Клієнтом/іншою особою технічними засобами починається з моменту початку телефонних та/або відеопереговорів або особистої зустрічі та ведеться до завершення такої взаємодії.

8.5. Компанія перевіряє якість фіксування взаємодії технічними засобами шляхом вибіркового прослуховування.

8.6. Фіксування взаємодії з Клієнтом/іншою особою технічними засобами має супроводжуватися інформацією про:

- повне найменування та код за ЄДРПОУ Компанії;
- прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) співробітника, яка здійснила взаємодію з Клієнтом/іншою особою;
- Клієнта/іншу особу, з якою відбулася взаємодія (прізвище, ім'я, по батькові (за наявності), за потреби – інші відомості про Клієнта з метою належної її ідентифікації, номер телефону або дані про облікові та інші записи в програмному забезпеченні (мобільному додатку), через які відбулася взаємодія);
- дату, час, мету та ініціатора такої взаємодії;
- місце взаємодії, якщо така взаємодія відбулася у формі особистої зустрічі;
- програмне забезпечення або технології без залучення працівників Компанії та інші засоби зв'язку, за допомогою яких здійснювалася взаємодія під час врегулювання простроченої заборгованості;
- реквізити договору про споживчий кредит та розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, сукупна сума неустойки (штраф, пеня), розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), з метою погашення якої здійснюється взаємодія;
- коротку суть домовленостей, досягнутих за результатами такої взаємодії;
- здійснені платежі з метою погашення простроченої заборгованості (дата та сума платежу, спосіб погашення заборгованості за кредитним договором);
- надання інформації та документів, що підтверджують наявність простроченої заборгованості на вимогу Клієнта/інших осіб (дата та номер вихідного документа, яким було надано таку інформацію та/або документи).

8.7. Компанія веде облік спроб зв'язатися з Клієнтом/іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості, а також тривалості використання функції (сервісу) автоматичного дозвону, включаючи їх дату та час.

8.8. Технічний запис взаємодії і відомості про спроби зв'язатися з Клієнтом/іншою особою при врегулюванні простроченої заборгованості долучаються до матеріалів та даних, зібраних Компанією під час врегулювання простроченої заборгованості

9. Заходи за результатами роботи

9.1. З метою покращення та вдосконалення процесу врегулювання простроченої заборгованості керівники груп та керівник Відділу на постійній основі:

- систематизують та аналізують зафіксовані результати контактів з Клієнтами/іншими особами, особливу увагу приділяючи чинникам, які завадили Клієнтам своєчасно виконати свої зобов'язання, визначають їх «типовість» та фактори, які призводять до цього;
- за результатами проведеного аналізу ініціюють проведення системних заходів, спрямованих на мінімізацію рівня прострочених кредитів у майбутньому, вдосконалення бізнес-процесів, програмного забезпечення, доопрацювання внутрішніх нормативних документів та інструктивних матеріалів, тощо).

10. Заключні положення

10.1. Ця Методика набирає чинності з моменту її затвердження уповноваженою особою Компанії.

10.2. Зміни та доповнення до Методики вносяться шляхом її затвердження в новій редакції.

11. Додатки

Додаток 1. Тексти смс-повідомлень.

Додаток 2. Тексти ivr-повідомлень.

Додаток 3. Внутрішні правила роботи Відділу по роботі з проблемною заборгованістю.

Додаток 4. Скрипти розмов з боржниками (група soft).

Додаток 1
до Методики роботи
по врегулюванню простроченої заборгованості
в ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ»

Тексти смс-повідомлень

DPD – кількість днів прострочки
DPD=1 then "У Вас існує кредитний борг в dodam.com.ua тел. _____"
DPD=3 then "Не встигли сплатити вчасно? Скористайтеся послугою пролонгації в dodam.com.ua тел. _____"
DPD=4 then "Заборгованість негативна для Вашої кредитної історії dodam.com.ua тел. _____"
DPD=7 then "Терміново сплатіть борг за кредитом dodam.com.ua тел. _____"
DPD=9 then "У Вас є 1 доба щоб сплатити борг у добровільному порядку dodam.com.ua тел. _____"
DPD=15 then "Набридли дзвінки?–пролонгуйся на строк кредиту в dodam.com.ua тел. _____"
DPD=18 then "Запланований збір інформації від 3 осіб dodam.com.ua тел. _____"
DPD=21 then "Ваша справа направлена у відділ інтенсивного стягнення! dodam.com.ua тел. _____"
DPD=25 then "Ви порушуєте умови договору укладеного Вами з dodam.com.ua тел. _____"
DPD=27 then "У Вас є останні 2 дні для продовження дії договору в dodam.com.ua тел. _____"
DPD=31 then "Ви не сплатили. Прийнято рішення про радикальні заходи dodam.com.ua тел. _____"
DPD=33 then "Кредит не погашено. dodam.com.ua має право стягнути борг через суд тел. _____"
DPD between 35 and 39 then "Ваша справа направлена у відділ інтенсивного стягнення dodam.com.ua тел. _____"
DPD=43 then "Ваші дії мають ознаки шахрайства. Сплати борг в dodam.com.ua тел. _____"
DPD between 50 and 51 then "Борг в dodam.com.ua передають іншій компанії. Сплатіть добровільно тел. _____"
DPD=59 then "Служба безпеки проведе аналіз інформації щодо можливого шахрайства з вашого боку dodam.com.ua тел. _____"
DPD between 60 and 65 then "У Вас є 2 дні на закриття кредиту в dodam.com.ua Пропонуємо часткове списання прострочених відсотків. тел. _____"
DPD=86 then "Кредитну справу може бути передано третім особам. На сплату 3 дні dodam.com.ua тел. _____"

Додаток 2
до Методики роботи
по врегулюванню простроченої заборгованості
в ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ»

Тексти IVR-повідомлень

IVR
<u>Доброго дня! У Вас заборгованість в ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ»</u>
<u>Доброго дня! У Вас заборгованість в Компанії ВІВА КАПІТАЛ! Терміново сплатіть борг!</u>
<u>Доброго дня! Ви у списку клієнтів, яким доступне значне списання по кредиту, послуга обмежена. ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ»</u>

Внутрішні правила роботи Відділу по роботі з проблемною заборгованістю

1. Загальні положення

1.1. Внутрішні правила (далі - правила) роботи Відділ по роботі з проблемною заборгованістю (далі - Відділ) встановлюють основні вимоги, які пред'являються працівникам відділу в процесі виконання ними посадових обов'язків.

1.2. Правила розроблені з метою сприяння забезпеченню найбільш повних можливостей для прикладення своїх знань і компетенцій для продуктивної праці у відповідності із здібностями кожного працівника Відділу, отримання ними доходів в залежності від кількості і якості праці.

1.3. Правила покликані сприяти укріпленню трудової дисципліни, раціональному використанню робочого часу і підвищенню продуктивності праці працівників Відділу.

1.4. Правила є обов'язковими до виконання всіма працівниками Відділу.

2. Загальні правила роботи

2.1. Працівники Відділу в процесі своєї роботи повинні керуватись цими Правилами, своїми посадовими інструкціями, скриптами розмов з Клієнтами/іншими особами, іншими внутрішніми нормативними документами, які регламентують діяльність Відділу, дорученнями та завданнями безпосереднього керівника та встановленими планами роботи.

2.2. При здійсненні комунікацій зі своїми колегами, безпосереднім керівником та керівниками вищої ланки потрібно дотримуватись субординації.

2.3. Ігнорування зауважень безпосереднього керівника, керівників вищої ланки є неприпустимим.

2.4. Забороняється розголошувати, виносити з приміщення Компанії або пересилати електронною поштою третім особам інформацію з обмеженим доступом – конфіденційну інформацію, інформацію що складає комерційну таємницю, персональні дані Клієнтів/інших осіб. Наслідки порушення – звільнення.

2.5. Забороняється з'являтися на роботі в стані алкогольного, наркотичного чи токсичного сп'яніння. Працівники з ознаками алкогольного, наркотичного чи токсичного сп'яніння пишуть пояснювальну записку, на підставі якої Компанія застосовує відповідні заходи впливу (звільнення).

2.6. Працівники Відділу мають дотримуватись офісного стилю одягу.

3. Робоче місце та майно Компанії

3.1. Не дозволяється самовільно змінювати робоче місце. Питання розміщення працівників в приміщенні відділу узгоджуються з безпосереднім керівником. В кінці робочої зміни необхідно привести робоче місце в порядок. На столі не має бути нічого окрім робочого приладдя.

3.2. Необхідно дбайливо поводитися з робочим приладдям на робочому місці, працівники несуть відповідальність за нього. Про всі неполадки, які не дозволяють належним чином виконувати свої обов'язки, необхідно терміново повідомляти свого керівника.

- 3.3. Забороняється переобладнувати робоче місце без дозволу керівника.
- 3.4. Робочі телефони призначені для виконання функціональних обов'язків. Забороняється користування робочими телефонами в особистих цілях.
- 3.5. Користуватися інтернетом та переглядати сайти в особистих цілях дозволяється виключно під час обідньої перерви.
- 3.6. Забороняється тримати сумки, їжу, верхній одяг на робочому місці.
- 3.7. Забороняється знаходитись у верхньому одязі за робочим місцем без дозволу керівника.

4. Робочий час і його використання

- 4.1. Працівники Відділу працюють за графіком, встановленим керівником/куратором Відділу.
- 4.2. Працівники Відділу зобов'язані своєчасно приходити на роботу та дотримуватись встановленої тривалості часу робочої зміни. Рекомендовано приходити на роботу за 5-10 хвилин до початку робочої зміни.
- 4.3. Запізнення недопустимі. Час запізнення фіксується і негативно впливає на розмір щомісячної винагороди.
- 4.4. На початку робочої зміни необхідно авторизуватись в спеціалізованому програмному забезпеченні, а по закінченню робочого дня потрібно вийти з системи та вимкнути комп'ютер.
- 4.5. Обідня перерва триває 60 хвилин.
- 4.6. Працівники який не використав обід (особистий час) не може використати його щоб раніше закінчити робочу зміну.
- 4.7. Перерва надається після кожної відпрацьованої години і триває 5-10 хвилин (4 рази по 5хв. або 2 рази по 10хв. за робочу зміну).
- 4.8. Забороняється виходити на перерву в першу та останню години роботи.
- 4.9. Вживати їжу та напої дозволяється виключно під час перерви поза межами робочого місця (окрім питної води в пластикових пляшках).
- 4.10. Забороняється не санкціоновано без дозволу безпосереднього керівника впускати сторонніх осіб в службові приміщення Компанії.
- 4.11. Одночасна відсутність на робочому місці трьох чи більше співробітників на короткочасну перерву не допускається.
- 4.12. Черговість надання відпустки працівникам Відділу визначається графіком, погодженим працівниками, керівником та куратором Відділу. При складанні графіка враховуються інтереси Компанії та особисті інтереси працівника.
- 4.13. Оформлена заява працівника про надання відпустки передається до Відділу по роботі з персоналом не менш ніж за 2 тижні до початку запланованої відпустки.

5. Основні завдання та обов'язки працівників Відділу

Основні завдання та функції, які виконують працівники Відділу визначаються їх посадовими інструкціями, зокрема:

- 5.1. Встановлення телефонного контакту з Клієнтами/іншими особами за допомогою наявної інформації в ІТС Компанії.
- 5.2. З'ясування причин невиконання Клієнтом своїх зобов'язань за договором, знаходження взаємовигідних шляхів повернення заборгованості.
- 5.3. Встановлення терміну погашення Клієнтом заборгованості (встановлення контрольної дати нагадування) і контролю погашення.
- 5.4. Перевірка існуючої контактної інформації або встановлення нових контактних даних Клієнта (телефони, адреса, місце роботи та ін.).
- 5.5. Ведення історії роботи з Клієнтами/іншими особами в ІТС Компанії.

5.6. Внесення/редагування інформації в програмному забезпеченні згідно інструкцій та вказівок керівника групи та начальника Відділу.

5.7. Дотримання встановлених планів щодо кількості опрацьованих справ за зміну та інших показників в роботі.

5.8. Виконання прямих доручень керівника групи, керівника Відділу та керівника Компанії.

5.9. Дотримання встановлених вимог спілкування по телефону з Клієнтами/іншими особами, зокрема:

- забороняється відповідати Клієнту «Не знаю»;
 - забороняється грубити Клієнту/іншій особі, використовувати ненормативну лексику, кидати слухавку та ввести розмову в неофіційному стилі;
 - забороняється звертатись на «Ти» і допускати таке звернення до себе;
 - забороняється представлятися юристом, адвокатом чи не існуючою організацією;
- забороняється сміятись та відволікатись в процесі розмови з Клієнтом/іншою особою.

6. Заохочення за успіхи в роботі

6.1. За виконання плану по поверненню заборгованості працівникам Відділу виплачуються премія відповідно до існуючої в Компанії системи мотивації.

7. Відповідальність за порушення трудової дисципліни

7.1. Порушення трудової дисципліни, тобто невиконання або неналежне виконання покладених на нього обов'язків, спричиняє наступні наслідки дисциплінарних стягнень:

- попередження;
- депреміювання - (наявність 4 і більше пояснювальних записок на місяць);
- звільнення.

7.2. На всі випадки порушень та упущень, працівник пише пояснювальну записку на ім'я свого безпосереднього керівника.

7.3. Відмова працівника від письмового пояснення не може бути перешкодою для застосування стягнення.

7.4. Пояснювальна записка подається безпосередньому керівнику в разі запізнення працівником більше ніж на 6 хвилин. Якщо протягом поточного місяця було написано 4 і більше пояснювальних записок – такий працівник позбавляється премії (бонусів) за поточний місяць.

8. Навчання в Компанії

8.1. Всі витрати, пов'язані з навчанням нових працівників Відділу, здійснюються Компанією за умови, якщо працівник, що успішно пройшов навчання, пропрацює в Компанії не менше одного місяця після закінчення навчання.

8.2. У випадку, якщо працівник Відділу, що успішно пройшов навчання, за власною ініціативою приймає рішення не продовжувати роботу, при цьому після закінчення навчання пройшло менше 30 (тридцяти) календарних днів – він зобов'язаний компенсувати витрати Компанії на його навчання, у розмірі 1500 грн.

9. Припинення роботи в Компанії

9.1. Працівник має право припинити роботу в Компанії шляхом надання безпосередньому керівнику заяви про звільнення у письмовій формі не пізніше 14 (чотирнадцяти) календарних днів до запланованої дати звільнення.

9.2. У разі звільнення працівник до останнього дня роботи в Компанії зобов'язаний доопрацювати реєстр боржників, який знаходиться у нього в роботі.

9.3. У разі порушення пункту 9.2. Працівник зобов'язаний повернути Компанії суму коштів у розмірі винагороди за останніх 14 (чотирнадцять) днів, що передують даті звільнення.

9.4. У разі невиходу на роботу без поважної причини, а також відсутності на робочій зміні один день та більше, працівник може отримати догану з подальшим позбавленням виплати премії (бонусів).

Додаток 4
до Методики роботи
по врегулюванню простроченої заборгованості
в ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ»

Скрипт телефонних переговорів з боржником (група soft)

Представлення:

Доброго дня, _____ (ІП Клієнта зі ствердною інтонацією)!
Я представляю компанію ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІВА КАПІТАЛ»! Мене звати
(системне і'мя співробітника)!

Мета дзвінка:

Повідомляємо Вам, що станом на _____ (співробітник називає розрахункову дату по кредиту) у Вас настала розрахункова дата по Вашому договору позики № _____. Сума Вашої заборгованості на сьогодні _____ (називається сума заборгованості). Нажаль, оплата за Вашою позикою не надійшла. На даний момент Вам нараховується підвищений відсоток в розмірі ___% від тіла Вашої позики. ІП Клієнта, уточніть, чому Ви не внесли оплату по Вашій позиці і вийшли в прострочену заборгованість?

Уточнення причини несплати (якщо Клієнт не сказав причину несплати):

ІП Клієнта, чому раніше Ви не внесли оплату за Вашою позикою, а саме до _____ (співробітник називає розрахункову дату по позиці).

Відпрацювання заперечень Клієнта (відпрацювання причини несплати):

ІП Клієнта, звертаю Вашу увагу, що _____ (повторюється причина несплати, озвучена Клієнтом) не звільняє Вас від сплати Ваших боргових зобов'язань згідно умов договору позики. Вкажіть, точну дату внесення платежу для повного закриття простроченої заборгованості за Вашою позикою?

Фіксація обіцянки клієнта (Підсумок розмови):

ІП клієнта (зі ствердною інтонацією), я фіксую (під запис розмови) в Вашій особистій справі сплату на ХХ.ХХ.20ХХ (співробітник вказує дату домовленості з Клієнтом). Звертаю Вашу увагу на те, що у разі порушення домовленості по сплаті:

Аргумент 1:

Ваша сума боргу збільшиться за рахунок підвищених відсотків, що спровокує збільшення фінансового навантаження на Вас.

Аргумент 2:

Я буду змушений(на) в терміновому порядку передати інформацію про Вашу заборгованість в Бюро Кредитних Історій. Неналежне виконання Вами кредитних зобов'язань може спровокувати за собою ускладнення при наступних зверненнях до банківських і фінансових установ.

Аргумент 3: (якщо Клієнт говорив, що в нього затримка ЗП):

В разі відсутності оплати за Вашою позикою в зазначений термін, наша Компанія буде вимушена ініціювати автоматичне списання коштів з Ваших рахунків.

Аргумент 4:

В разі відсутності сплати за Вашими борговими зобов'язаннями в зазначений Вами термін, я буду змушений передати Вашу справу у відділ примусового стягнення.

Уточнення способу оплати:

ІП Клієнта, уточніть спосіб внесення коштів по Вашій простроченій заборгованості: (особистий кабінет, термінал, каса банку, тощо)

Прощання з Клієнтом:

ІП Клієнта, інформація про сплату на _____ (вказується дата сплати), за допомогою _____ (вказується спосіб внесення коштів) в сумі для повного закриття Вашої позики внесена в Вашу особисту справу. Очікуємо надходження коштів. До побачення.