

УТВЕРЖДЕН
приказом заместителя
генерального директора
ОАО «АИЖК»
от 04.03.2015 г. № 42-од

**ПОРЯДОК ОЦЕНКИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
АГЕНТА ПО ВЗЫСКАНИЮ**

Москва

Содержание

1. Термины, определения и сокращения	3
2. Общие положения.....	3
3. Расчет и применение оценки АВ.....	4
4. Доведение результатов проведенной оценки деятельности до сведения АВ.....	5
5. Заключительные положения.....	5
Приложение № 1	7
Приложение № 2	13
Приложение № 3	14

1. Термины, определения и сокращения

Агентство	–	ОАО «АИЖК»
АВ	–	юридическое лицо, оказывающее Агентству услуги по сопровождению судебных споров об обращении взыскания на заложенное имущество, взыскании задолженности по проблемным ипотечным кредитам (займам), иных судебных споров на основании заключенного с Агентством договора
ДОУ	–	договор, предметом которого (одним из предметов) является оказываемая Агентству услуга по сопровождению судебных споров об обращении взыскания на заложенное имущество, взыскании задолженности по проблемным ипотечным кредитам (займам), иных судебных споров
Исполнительное производство	–	установленная законодательством процедура принудительного исполнения решения суда
Ковенант	–	условия, при которых АВ присваивается оценка вне зависимости от расчетных данных по другим критериям либо данная оценка изменяется в определенных пределах
Критерии оценки деятельности АВ (критерии)	–	показатели деятельности АВ, которые позволяют сделать вывод о качестве работы по сопровождению судебных споров
Оценка деятельности	–	процедура обработки и анализа информации об АВ и его деятельности с присвоением значения, выраженного в баллах
Оценка	–	расчетное значение критерия
Ранжирование АВ	–	расстановка АВ в порядке увеличения/уменьшения количества набранных ими баллов по результатам оценки деятельности
Экспертная оценка	–	числовой показатель, выраженный в баллах, характеризующий уровень соответствия деятельности АВ определенному критерию
СОВ	–	система обращения взыскания, программное обеспечение, предназначенное для автоматизации деятельности сотрудников Агентства и АВ в части работ, связанных с обращением взыскания на заложенное имущество по дефолтным закладным, а также смежным бизнес-процессам, относящимся к взысканию просроченной задолженности и юридической деятельности

2. Общие положения

2.1. Порядок разработан с учетом требований действующего законодательства Российской Федерации, положений Стандартов процедур выдачи, рефинансирования и сопровождения ипотечных кредитов (займов), утвержденных в Агентстве (далее – Стандарты Агентства).

2.2. Агентство принимает на себя обязательства по неразглашению информации об АВ, полученной из документов, предоставленных им и содержащих коммерческую и иную охраняемую законом тайну.

2.3. Все вопросы, не урегулированные или урегулированные частично Порядком, решаются в соответствии с общими положениями действующего законодательства Российской Федерации.

2.4. В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации Порядок действует в части, не противоречащей действующему законодательству, до приведения его в соответствие таким изменениям.

2.5. Порядок носит публичный характер и призван обеспечить прозрачность процедуры оценки деятельности, размещается в открытом доступе на официальном сайте Агентства.

2.6. Порядок определяет процедуру оценки деятельности АВ.

2.7. Цели проведения оценки деятельности АВ:

- определение качества работы АВ по сопровождению судебных споров;
- повышение эффективности услуг АВ по сопровождению судебных споров за счет прямого влияния оценки на размер вознаграждения АВ по ДОУ;
- создание конкурентной среды среди АВ;
- создание механизма распределения дел в работу между АВ.

3. Расчет и применение оценки АВ

3.1. Агентство проводит оценку АВ два раза в течение календарного года: на 01 ноября и на 01 мая, которая действует с 01 января по 30 июня и с 01 июля по 31 декабря соответственно.

3.2. При необходимости, определенной Агентством, оценка АВ может быть проведена с иной периодичностью.

3.3. Деятельность АВ оценивается Агентством по критериям, указанным в приложении № 1 к Порядку.

3.4. В соответствии с внутренней методикой Агентство при расчете оценки АВ применяет ковенанты, указанные в приложении № 2 к Порядку.

3.5. Для расчета оценки АВ Агентство использует информацию из СОВ, статистические данные, собранные подразделениями, взаимодействующими с АВ, и полученную из иных источников информацию за последние 12 месяцев¹, предшествующих дате расчета оценки деятельности АВ.

3.6. Сумма набранных баллов по критериям составляет оценку АВ, на основании которой, а также с учетом применения ковенант, Агентство осуществляет ранжирование АВ в разбивке по субъектам Российской Федерации на основании данных по деятельности АВ в целом.

3.7. Наилучший результат оценки деятельности АВ составляет 1000 баллов, наихудший – 0.

3.8. В зависимости от оценки Агентство, в соответствии с приложением № 3 к Порядку, может принять следующие решения:

- об увеличении объемов передачи новых дел в работу по сопровождению судебных споров, в том числе по определенным субъектам Российской Федерации;
- об уменьшении объемов передачи новых дел в работу по сопровождению судебных споров, в том числе по определенным субъектам Российской Федерации;
- о передаче текущих дел/части текущих дел в работу по сопровождению судебных споров иному АВ;
- о приостановке аккредитации/деаккредитации АВ;
- о расторжении договорных отношений с АВ, если это предусмотрено условиями ДОУ;

¹ При отсутствии технической возможности произвести расчет данных по критериям за указанный период учитывается период, начиная с которого данные отражены в СОВ.

– о возобновлении передачи дел в работу по сопровождению судебных споров, если АВ предпринял меры по повышению оценки.

3.9. При заключении ДОУ для вновь аккредитованного АВ присваивается оценка 500 баллов.

3.10. В случае если АВ фактически не осуществлял деятельность в течение 12 месяцев и более (отсутствовали дела в работе), его оценка присваивается на основании ковенанта 4 согласно [приложению № 2](#) к Порядку.

4. Доведение результатов проведенной оценки деятельности до сведения АВ

4.1. По результатам проведенной оценки деятельности Агентство:

4.1.1. Агентство направляет АВ письмо, содержащую оценку на 01 ноября до 20 ноября, на 01 мая – до 20 мая.

4.1.2. В случае несогласия со сформированной оценкой деятельности АВ с 20 ноября по 10 декабря и с 20 мая по 10 июня соответственно, АВ может направить в Агентство официальное письмо, содержащее аргументы, однозначно обосновывающие позицию АВ.

4.1.3. Агентство рассматривает обращение АВ на предмет обоснованности несогласия со сформированной Агентством оценкой с 10 по 31 декабря и с 10 по 30 июня соответственно и по результатам анализа представленных АВ аргументов, в случае согласия с ними, вносит соответствующие изменения в оценку деятельности АВ, о чем уведомляет АВ официальным письмом.

4.1.4. При наличии письменного согласия АВ публикует на официальном сайте оценку АВ (ранжирование АВ осуществляется в порядке убывания оценки, при этом, в случае если оценки имеют одинаковое значение, первым указывается АВ, имеющий наибольшее количество закладных, переданных Агентством на взыскание).

4.2. При отсутствии согласия АВ на публикацию оценка доводится до сведения АВ в индивидуальном порядке.

5. Заключительные положения

5.1. Внесение изменений и дополнений в Порядок, их согласование и введение в действие осуществляются в установленном Агентством порядке.

5.2. Инициатором внесения изменений и дополнений в Порядок может выступить как само Агентство, так и АВ.

5.3. С целью инициирования процесса внесения изменений в Порядок АВ направляет в Агентство официальное письмо с обоснованием необходимости внесения изменений и дополнений в Порядок.

5.4. Обоснование изменений (дополнений), вносимых в Порядок, должно содержать:

- наименование заказчика внесения изменений;
- суть предложения;
- пояснение о необходимости внесения изменений (дополнений);
- ожидаемый положительный эффект от изменений (дополнений) и данные о возможных негативных последствиях (рисках).

5.5. Предложения партнеров рассматриваются Агентством, и в случае принятия решения о целесообразности внесения изменений Агентство осуществляет работу по подготовке изменений, их согласованию и введению в действие в соответствии с внутренними нормативными документами Агентства.

Приложение № 1
к Порядку оценки деятельности
агента по взысканию

Критерии оценки деятельности агента по взысканию

№ п/п	Наименование критерия		Описание критерия	Значение по критерию за последние 12 месяцев	Экспертная оценка в баллах (g_i)	максимальная экспертная оценка
1	2		3		4	5
1	Средний срок ведения дел по сопровождению судебных споров	Средний срок совершения действий по первому этапу согласно ДОУ	Критерий характеризует скорость выполнения АВ первого этапа работ по ДОУ. Учитываются только те дела, по которым возбуждено исполнительное производство. Расчет: с даты получения в работу судебного спора в СОВ до даты внесения АВ в СОВ документов о возбуждении исполнительного производства	Средний срок первого этапа по ДОУ менее или равен 150 дням	250	370
				Средний срок первого этапа по ДОУ больше 150 дней, но менее или равен 180 дням	200	
				Средний срок первого этапа по ДОУ больше 180 дней, но менее или равен 210 дням	150	
				Средний срок первого этапа по ДОУ больше 210 дней	100	
		Средний срок совершения действий по второму этапу согласно ДОУ	Критерий характеризует скорость выполнения АВ второго этапа работ по ДОУ. Расчет: с даты начала второго этапа по ДОУ (дата окончания первого этапа) до даты передачи по СОВ: свидетельства о праве собственности на предмет ипотеки, документов по торгам.	Средний срок второго этапа по ДОУ менее или равен 210 дням	120	
				Средний срок второго этапа по ДОУ больше 210 дней, но менее или равен 280 дням	90	
				Средний срок второго этапа по ДОУ больше 280 дней, но менее или равен 350 дням	60	
				Средний срок второго этапа по ДОУ больше 350 дней, но менее или равен 420 дням	30	
				Средний срок второго этапа по ДОУ более 420 дней	0	
2	Ошибки и нарушения сроков процессуальных действий	Критерий характеризует качество выполнения работ АВ. Учитываются следующие нарушения ² : На судебной стадии: 1. Государственная пошлина оплачена по некорректным реквизитам;	Отсутствие нарушений	230	230	
			1 тип нарушений	220		
			2 типа нарушений	210		

² Агентство имеет право изменить перечень нарушений, о чем уведомляет АВ путем размещения данных на сайте и иных информационных ресурсах Агентства за 30 календарных дней до вступления изменений в силу

№ п/п	Наименование критерия	Описание критерия	Значение по критерию за последние 12 месяцев	Экспертная оценка в баллах (g_i)	максимальная экспертная оценка
		2. Исковое заявление подано в суд с нарушением правил подведомственности и подсудности без согласования с Агентством;	3 типа нарушений	200	
		3. Полностью либо в какой-либо части в суд не заявлены иски, состав которых определен Агентством (в том числе, требования об ограничении суммы пени, расторжении кредитного договора/договора займа, установлении начальной продажной стоимости объекта недвижимости с 20% дисконтом и пр.)	4 типа нарушений	190	
		4. Исковое заявление оставлено без движения либо возвращено судом истцу, при условии, что данные обстоятельства не согласованы с Агентством;	5 типов нарушений	180	
		5. В процессе не заявлены необходимые в конкретных случаях требования/заявления/ходатайства/жалобы или заявлены несвоевременно, если такое нарушение привело к полному/частичному отказу в удовлетворении исковых требований либо имело иные негативные последствия для Агентства;	6 типов нарушений	170	
		6. Отказано в удовлетворении исковых требований Агентства полностью либо в части в любой судебной инстанции и не обжаловано АВ в суде апелляционной, кассационной инстанции;	7 типов нарушений	160	
		7. В решении/определении суда допущены и не исправлены ошибки, признанные Агентством существенными;	8 типов нарушений	150	
		8. В исполнительных документах допущены и не исправлены ошибки, признанные Агентством существенными;	9 типов нарушений	140	
		9. Судебное решение (либо иной судебный акт по согласованию с Агентством) вынесено позднее 3 (трех) месяцев с даты принятия иска к производству судом при наличии вины АВ;	10 типов нарушений	130	
		10. Сообщение в Агентство об изменении судебной практики в регионе по вопросам, связанным с переданными делами на сопровождение судебных споров, поступило в Агентство позже, чем через 10 рабочих дней с даты вступления в силу таких изменений.	11 типов нарушений	120	
		На стадии исполнительного производства:	12 типов нарушений	110	
			13 типов нарушений	100	
			14 типов нарушений	90	
			15 типов нарушений	80	
			16 типов нарушений	70	
			17 типов нарушений	60	
			18 типов нарушений	50	
			19 типов нарушений	40	
			20 типов нарушений	30	
			21 тип нарушений	20	

№ п/п	Наименование критерия	Описание критерия	Значение по критерию за последние 12 месяцев	Экспертная оценка в баллах (g_i)	максимальная экспертная оценка
		<p>1. Исполнительное производство не возбуждено в течение 60 (шестидесяти) календарных дней с даты вступления решения суда в законную силу;</p> <p>2. Исполнительное производство не объединено в сводное, по тем делам, по которым это необходимо;</p> <p>3. Имущество не осмотрено/не описано/не арестовано в течение 2 (двух) месяцев с даты возбуждения исполнительного производства, если арест не наложен ранее в суде и в течение 14 месяцев в случае предоставления судом отсрочки в обращении взыскания на заложенное имущество;</p> <p>4. Имущество не передано на торги в течение 3 (трех) месяцев с даты возбуждения исполнительного производства и в течение 15 месяцев в случае предоставления судом отсрочки в обращении взыскания на заложенное имущество;</p> <p>5. Дата первых торгов не назначена в течение 4 (четырёх) месяцев с даты возбуждения исполнительного производства и в течение 18 месяцев в случае предоставления судом отсрочки в обращении взыскания на заложенное имущество;</p> <p>6. Имущество не реализовано или не передано взыскателю в течение 9 (девяти) месяцев с даты возбуждения исполнительного производства и в течение 21 месяца в случае предоставления судом отсрочки в обращении взыскания на заложенное имущество;</p> <p>7. Не подписан акт приема-передачи объекта недвижимости/не перечислены денежные средства взыскателю в течение 9 (девяти) месяцев с даты возбуждения исполнительного производства и в течение 21 месяца в случае предоставления судом отсрочки в обращении взыскания на заложенное имущество;</p> <p>8. Свидетельство о государственной регистрации права собственности Агентства на объект недвижимости не получено в течении 12 (двенадцати) месяцев с даты возбуждения исполнительного производства (там, где применимо) производства и в течение 24 месяцев в случае предоставления судом отсрочки в обращении взыскания на заложенное имущество;</p>	<p>22 типа нарушений</p> <p>Более 22 типов нарушений</p>	<p>10</p> <p>0</p>	

№ п/п	Наименование критерия	Описание критерия	Значение по критерию за последние 12 месяцев	Экспертная оценка в баллах (g_i)	максимальная экспертная оценка
		<p>9. Оригинал свидетельства о государственной регистрации права Агентства на объект недвижимости и иные правоустанавливающие документ не направлены в Агентство или направлены по истечении 1 (одного) месяца и более с даты получения свидетельства о государственной регистрации права;</p> <p>10. Не поданы необходимые жалобы/ходатайства/заявления по определенному судебному спору;</p> <p>11. Не проведена в необходимых случаях переоценка имущества;</p> <p>12. Процессуальные документы получены с нарушением требований Агентства и не исправлены;</p>			
3	Наличие в штате не менее 2 (двух) сотрудников, имеющих высшее юридическое образование и подтвержденный опыт ведения судебных процессов	Критерий характеризует соответствие АВ требованиям Стандартов процедур выдачи, рефинансирования и сопровождения ипотечных кредитов (займов) Агентства и критериям аккредитации на протяжении срока сотрудничества с Агентством, а также профессиональный уровень сотрудников АВ. Допускается учет юристов по агентским договорам (условие распространяется на компанию-агента) и договорам аутстаффинга	<p>Наличие в штате 2 (двух) сотрудников, имеющих высшее юридическое образование и подтвержденный опыт ведения судебных процессов</p> <p>Наличие в штате 2 (двух) сотрудников, имеющих высшее юридическое образование без подтвержденного опыта ведения судебных процессов</p> <p>Наличие в штате 1 (одного) сотрудника, имеющего высшее юридическое образование и подтвержденный опыт ведения судебных процессов</p> <p>Наличие в штате 1 (одного) сотрудника, имеющего высшее юридическое образование и без подтвержденного опыта ведения судебных споров/отсутствие в штате сотрудников, имеющих высшее юридическое образование</p>	<p>50</p> <p>25</p> <p>25</p> <p>0</p>	50
4	Результативность	Критерий характеризует результат взыскания АВ. Учитывается соотношение завершенных дел в штуках, по которым на счет Агентства поступили денежные средства (в т.ч. полное погашение закладной за счет средств заемщика или добровольной реализации предмета ипотеки на судебной стадии, реализация залога на торгах), к общему количеству завершенных дел (в т.ч. принятие имущества на баланс Агентства).	<p>50% (включительно) и более дел завершены поступлением денежных средств в погашение задолженности по кредиту/ займу</p> <p>40% (включительно) – 50% (не включительно) дел завершены поступлением денежных средств в погашение задолженности по кредиту/ займу</p> <p>30% (включительно) – 40% (не включительно)</p>	<p>210</p> <p>157,5</p> <p>105</p>	210

№ п/п	Наименование критерия	Описание критерия	Значение по критерию за последние 12 месяцев	Экспертная оценка в баллах (g_i)	максимальная экспертная оценка
			дел завершены поступлением денежных средств в погашение задолженности по кредиту/ займу		
			20% (включительно) – 30% (не включительно) дел завершены поступлением денежных средств в погашение задолженности по кредиту/ займу	52,5	
			менее 20% (не включительно) дел завершены поступлением денежных средств в погашение задолженности по кредиту/ займу	0	
5	Взаимодействие с Агентством	Критерий характеризует лояльность и инициативность АВ ³	Экспертное мнение сотрудников Агентства – отлично	50 включительно	50
			Экспертное мнение сотрудников Агентства – хорошо	От 25 включительно до 50 не включительно	
			Экспертное мнение сотрудников Агентства – удовлетворительно	включительно 12,5 до 25 не включительно	
			Экспертное мнение сотрудников Агентства – плохо	до 12.5 не включительно	
6	Региональное покрытие	Критерий характеризует масштабность регионального покрытия работы АВ	АВ оказывает услуги по взысканию Агентству в 5 и более субъектах РФ	80	80
			АВ оказывает услуги по взысканию Агентству в 4 субъектах РФ	60	
			АВ оказывает услуги по взысканию Агентству в 3 субъектах РФ	40	
			АВ оказывает услуги по взысканию Агентству в 2 субъектах РФ	20	
			АВ оказывает услуги по взысканию Агентству в 1 субъекте РФ	10	
7	Согласие АВ на размещение на официальном сайте Агентства оценки деятельности		Согласен	10	10
			Не согласен	0	

³ Учитывается экспертное мнение трех подразделений Агентства

№ п/п	Наименование критерия	Описание критерия	Значение по критерию за последние 12 месяцев	Экспертная оценка в баллах (g_i)	максимальная экспертная оценка
ИТОГО:					1000

Приложение № 2
к Порядку оценки деятельности
агента по взысканию

Ковенанты

Номер п/п	Наименование показателя	Описание ковенанта	Присваиваемая оценка
1	Наличие негативной информации об АВ, включая (но не ограничиваясь): - банкротство; - ограничение, приостановление действия или отзыв лицензии ЦБ РФ у банковской организации, выполняющей функции АВ; - ликвидация/принятие решения о ликвидации организации, выполняющей функции АВ; - участие АВ в судебных процессах, имеющих существенное значение для его деятельности и/или финансовой устойчивости, не связанных с оказанием услуг Агентству; - наличие фактов, подтверждающих мошеннические действия со стороны АВ по делам, переданным ему в работу, факты, свидетельствующие о привлечении к ответственности за нарушение законодательства Российской Федерации, возбуждения уголовных и административных дел, связанных с осуществлением профессиональной деятельности в отношении руководителей АВ; - предоставление фальсифицированной документации, в том числе отчетной в Агентство	Наличие подтвержденной информации, о событиях и фактах которые могут повредить или негативно сказаться на деятельности АВ. Агентство учитывает негативную информацию об АВ, полученную, в том числе, официальным путем от иного партнера (официальное письмо должно содержать в себе факты, которые должны быть проверены соответствующими ССП/ПДС Агентства)	Независимо от рассчитанной оценки АВ присваивается оценка 0
2	Наличие судебных актов не в пользу Агентства из-за действий/ бездействия АВ	Учитываются судебные акты не в пользу Агентства, по которым были решения суда по причине несанкционированной Агентством неявки АВ в суд, не предоставления документов, поведения сотрудников АВ (сотрудников компаний субсервисеров), противоречащего нормам морали	При появлении такого судебного акта за последние 12 месяцев АВ присваивается оценка не выше 450 баллов
3	Причинение материального ущерба Агентству в результате действий/ бездействия АВ	Наличие судебного решения, документов правоохранительных, налоговых или контролирующих органов подтверждающих факт причинения материального ущерба Агентству и виновность АВ и/или его сотрудников	Независимо от рассчитанной оценки АВ присваивается оценка 0
4	Отсутствие накопленной/ недостаточно накопленной статистики по работе АВ по ДООУ, не связанной с отказом АВ вносить документы и информацию в СОВ	В случае если АВ начал сотрудничество с Агентством или в течение 12 месяцев фактически не осуществлял свою деятельность (отсутствовали дела в работе), а также в случае отсутствия новых дел в СОВ, по которым возможно отследить этапы оказания услуг в режиме реального времени	Расчет баллов по критериям не производится, присваивается оценка 500 баллов

Приложение № 3
к Порядку оценки
деятельности
агента по взысканию

Классификация АВ в зависимости от суммы набранных баллов при проведении оценки деятельности

№ п/п	Оценка АВ по результатам проведения оценки деятельности	Действия Агентства в отношении АВ в зависимости от присвоенной оценки
1	2	5
1	Более 700 (не включительно) баллов до 1000 баллов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Агентство передает новые дела в работу по сопровождению судебных споров АВ в приоритетном порядке. При этом в первую очередь рассматриваются АВ, у которых наивысшая оценка в данном регионе. 2. При передаче незавершенных дел от другого АВ, Агентство рассматривает их в первую очередь. 3. Агентство может принять решение об увеличении общего количества дел, передаваемых АВ в работу по сопровождению судебных споров. 4. АВ может получить различные преференции, предусмотренные Агентством для партнерской сети (регулируется иными нормативными документами Агентства)
2	Более 425 (не включительно) до 700 (включительно) баллов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Агентство может приостановить передачу новых дел в работу по сопровождению судебных споров от иных АВ. 2. Агентство распределяет объем новых дел, оставшийся после передачи АВ, которые набрали 601-1000 баллов. При этом в первую очередь рассматриваются АВ, у которых наивысшая оценка в данном регионе. 3. Агентство рассматривает АВ для передачи ему в работу текущие дела на сопровождение судебных споров от иного АВ в исключительных случаях, когда в регионе отсутствуют АВ, набравшие 601-1000 баллов, при этом рассматриваются АВ, получившие наивысшую оценку в данном регионе. 4. АВ не может претендовать на преференции, предусмотренные Агентством для партнерской сети (регулируется иными нормативными документами Агентства)
3	425 (включительно) и менее баллов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Агентство прекращает передачу новых дел в работу по сопровождению судебных споров. 2. Агентство может рассмотреть вопрос о передаче дел в работу иному АВ частично либо в полном объеме. 3. Агентство может рассмотреть вопрос о приостановке аккредитации/деаккредитации АВ. 4. Агентство может рассмотреть вопрос о расторжении договорных отношений с АВ.