



# Конкурс

за избор на доставчик на услуга:  
Инкасиране и транспортиране на  
ценни пратки, обслужване и охрана  
на АТМ устройства и клиентско  
инкасо

Алианц Банк България АД



# Съдържание

1

Кои сме ние

2

Нашата мисия

3

Изисквания

4

Условия

5

Срокове

6

Адрес и контакти

## КОНКУРС ЗА ИЗБОР НА ДОСТАВЧИК НА УСЛУГА:

- ❖ ИНКАСИРАНЕ И ТРАНСПОРТИРАНЕ НА ЦЕННИ ПРАТКИ
- ❖ ОБСЛУЖВАНЕ И ОХРАНА НА АТМ УСТРОЙСТВА
- ❖ КЛИЕНТСКО ИНКАСО

# Кои сме ние?

„Алианц Банк България“ АД е универсална търговска банка със седалище в София. Тя е създадена през 1997 г. и от 13.10.2003 г. е част от световния лидер в управлението на активи Allianz SE - световен застрахователен партньор на олимпийските и параолимпийските движения от 2021 до 2028 г. и признат за един от лидерите в индустрията в индекса за устойчивост на Dow Jones.

Алианц Банк България“ АД е финансова организация, която предлага банкови и застрахователни продукти в 57 точки на продажба в цялата страна.



# Нашата мисия

72

АТМ  
устройства

57

точки на  
продажби в  
България

- Нашата мисия е да подsigуряваме финансовата сигурност на нашите клиенти. Ние се грижим за тяхното имущество, за развитието на техния бизнес и инвестиции, за тяхното здраве и живот, за техните мечти и стремежи.
- „Алианц Банк България“ АД гарантира ясни и прозрачни условия за банковите услуги. Ние предлагаме на клиентите си бързина, удобство и отлично обслужване чрез съвременни дигитални решения.
- Социално отговорни сме и подкрепяме множество обществено значими инициативи.
- „Алианц Банк България“ АД има за цел да постигне договорни взаимоотношения с доставчика, който най-добре отговаря на нуждите на Банката и нейните клиенти.



## Изисквания към кандидата

Този документ предоставя подробен списък на функционалните, техническите и общите изисквания, на които кандидатът трябва да отговаря.

## ⇒ Общи положения:

- ✓ Спазване на целите, политиките, правилата и стандартите за корпоративна комуникация на Allianz Group;
- ✓ Изпълнение на дейностите качествено и в срок;
- ✓ Конфиденциалност и етика;
- ✓ Подпомагане и затвърждаване позиционирането на Алианц България като водеща финансова институция в страната и доверен партньор за своите клиенти, който подsigурява тяхното бъдеще – *We secure your future*;
- ✓ Доверието в Алианц България градим върху устойчивост, коректност, прозрачност и компетентност.
- ✓ Фокусът в последните години е насочен към опростяване и автоматизация на вътрешните процеси с цел постигане на по-висока ефективност и дигитализация на услугите и повишаване качеството на обслужване, с цел постигане на по-висока клиентска удовлетвореност.

## Изисквания при инкасиране на пари и ценни пратки:

- ✓ Да притежава валиден лиценз, съгласно Закона за частната охранителна дейност;
- ✓ Да притежава удостоверение за извършено обучение съгласно Закона за частната охранителна дейност (ЗЧОД) и Наредба № 8121з-611 от 11.06.2018 г. за условията и реда за организация и извършване на частна охранителна дейност
- ✓ Да притежава необходим опит и ресурс /кадри, технически средства, специализирани бронирани автомобили, въоръжение и др./ за извършване на услугата;
- ✓ Да има застраховка на ценните пратки от момента на получаване до момента на предаване от фирмата. Застрахователните компании и лимити се съгласуват с банката;
- ✓ Да формира екипите, като оигури най-малко двама души на фирмата в специализираните автомобили, всеки от които притежаващ: лична идентификационна карта, отличителен знак и униформено облекло, необходимите средства и умения за самозащита и противодействие при нападение;
- ✓ Да изготвя и води маршрутни книжки и утвърждава предварителен индивидуален план за осъществяване на инкасото за всеки обект;
- ✓ Да изготви тактика на действия в извънредни ситуации, като нападение, поставено самоделна взривно устройство, пътно транспортно произшествие и др.;
- ✓ Сроковете на доставка на ценните пратки в банковите обекти да става в рамките на работното им време;
- ✓ Да разполага с трезорни помещения/касови центрове за съхранение на пари и ценности в големите градове в станата /София, Пловдив, Плевен, Варна, Бургас, Велико Търново, Русе, Стара Загора и Благоевград/ за съхранение на пари и ценности с лимит, достъчен за извършване на регулярната дейност на банката;
- ✓ Да бъде осигурен и регламентиран достъп за извършване на касови проверки от оторизирани на „Алианц Банк България“ АД лица от страна до изнесената ѝ каса.

## Изисквания при обработка, сортиране и съхранение на банкноти и монети в национална валута и банкноти във валути – USD, EUR, GBP, CHF, NOK, SEK и DKK:

- ✓ Доставчикът на услугата да разполага с помещения за обработка на касови наличности, изградени в съответствие с изискванията на Наредба 8121з-444 от 3.05.2016 г. за организацията и контрола по обезпечаването на сигурността на банките и финансовите институции, където да се съхраняват и обработват предоставените ценни пратки и да остават на съхранение касовите наличности на Банката;
- ✓ Центровете за обработка на касови наличности на доставчика да са оборудвани със системи за видеонаблюдение, за контрол върху всички процеси и етапи на преброяването и обработката на паричните средства;
- ✓ Центровете на доставчика да са оборудвани с всички необходими, сертифицирани банкното- и монето-броячни машини, отговарящи на изискванията на Наредба № 18 на БНБ за контрол върху качеството на банкнотите и монетите в налично паричното обращение;
- ✓ Банкното-броячните машини да ползват софтуери за разпознаване на различните купюри във валутите, цитирани по-горе;
- ✓ Служителите на доставчика на услугата да притежават издаден от Международния банков институт сертификат за работа и спазване на стандартите за разпознаваемост и годност на банкноти и монети;
- ✓ Служителите на доставчика да са сертифицирани за работа с валута;
- ✓ Доставчикът на услугата да разполага със справочен каталог на валути, който се актуализира периодично, и да поддържа списък с банкноти, техни фалшификати и нови емисии;
- ✓ Доставчикът на услугата да разполага с касови центрове в големите градове /София, Пловдив, Бургас, Варна, Плевен, Велико Търново и Стара Загора и Благоевград/ и трезори за съхранение на пари и ценности.



## Изисквания при зареждане, поддържане и профилактика на АТМ устройства на Банката:

- ✓ Зареждането на АТМ устройствата с пари в касети, собственост на Банката, да се извършва от касиери на доставчика, по предварително направени заявки, като заявките се обработват в срок до 24 ч.;
- ✓ Минимален брой на зареждания на месец - 5 бр.;
- ✓ При всяко от посещенията на АТМ устройство да се извършва проверка и събиране на забравени в АТМ карти;
- ✓ Освобождаването на отхвърлени суми, отделно съхранени в АТМ касети, и суми, намерени заседнали в механиката на АТМ, да се извършва в рамките на текущия ден;
- ✓ Генериране на отчет на АТМ за всяко зареждане;
- ✓ Предаване на банката на задържани карти, намерени в АТМ устройството, в рамките на 48 часа, съгласно утвърдени процедура и ред;
- ✓ Ревизия на АТМ устройствата с депозитни функции при инцидент на отхвърлени банкноти по направени заявки в срок до 24 ч.;
- ✓ Реакция при извънредни ситуации и експресни заявки в рамките на 12 часа;
- ✓ Изисквания за сервизно и техническо обслужване и охрана на АТМ устройства:
  - Почистване на АТМ (вътрешно и външно почистване, в т.ч. на клавиатура и екран на АТМ);
  - Зареждане с консумативи;
  - Проверка за цялостност и работоспособност на машината;
  - Поставяне на рекламни и/или визуализиращи материали;
  - Реакция при извънредни ситуации и експресни заявки;
  - Възможност за посещение на място от страна на доставчика в рамките на 4 часа;
  - Обслужване до два пъти месечно в рамките на пакетната цена;
- ✓ Зареждането, поддържането и профилактиката на АТМ устройства да се осъществява с транспорт, в съответствие с изискванията при инкасиране на пари и ценни пратки.

## Изисквания за охрана на АТМ устройства на банката (външни – изнесени локации):

- ✓ **24/7** охрана с технически средства (СОТ и видеонаблюдение).
- ✓ Изпълнителят влага за собствена сметка необходимата охранителна техника и предаватели;
- ✓ Видео предаването на сигналите от охранителната техника към Националния оперативен дежурен център (НОДЦ) на охранителната фирма да се осъществява от два независими комуникатора(радио и GPRS модул);
- ✓ Наблюдението, монтирано за охрана на външните АТМ устройства, да съхранява записи, съгласно изискванията на Закона за частната охранителна дейност (ЗЧОД);
- ✓ При възникнала необходимост от техническа поддръжка и/или обслужване на охранителната техника, изпълнителят създава необходимата организация и информира Мониторингов център (МЦ) към Алианц България за възникналата необходимост и естеството на техническия проблем;
- ✓ При поискване от страна на възложителя, изпълнителят е длъжен да предостави необходимите записи от видеонаблюдението и/или справка от охранителната система;
- ✓ Да осигури физическа охрана на АТМ устройството, когато същото е с нарушена цялост;
- ✓ След направена заявка от страна на банката за осигуряване на достъп до АТМ устройство, изпълнителят следва да осигури достъп в рамките на до **12 часа** от постъпване на заявката.

## Изисквания при ивършване на клиентско инкасо

- ✓ Времеви график за инкасиране на обекта/обектите на клиента;
- ✓ Възможност за обслужване на клиенти в работни и почивни дни;
- ✓ Обработка на инкасираните суми и съхранение в паричните центрове на инкасовата компания;
- ✓ Опции за заверка на клиентска сметка:
  - по обявена стойност и
  - с реално преброена сума;
- ✓ Осигуряване на комуникационна среда и софтуер за обмен на информация за заверка на сметката на клиента;
- ✓ Доставчикът на услугата да разполага с касови центрове в големите градове /София, Пловдив, Бургас, Варна, Плевен, Велико Търново и Стара Загора и Благоевград/ и трезори за съхранение на пари и ценности.



## **Изисквания към софтуерното приложение, осигуряване на надежден и сигурен комуникационен интерфейс за обмен на данни в реално време:**

- ✓ Подаване на онлайн заявки за извършване на инкасови услуги зареждане/освобождане на парични средства по утвърден график или на случаен принцип с възможност за автоматично проследяване статуса на всяка заявка;
- ✓ Автоматично генериране на съобщение при инкасиране на ценна пратка от обект с данни за декларирана стойност;
- ✓ Автоматично генериране на съобщения за приета ценна пратка в касов център или трезор;
- ✓ Автоматично генериране на съобщение при завършена обработка на ценна пратка с данни за реално преброена стойност с установен купюрен строеж;
- ✓ Автоматично генериране на съобщение при установено несъответствие между обявена и реално установена стойност с данни за вида и характера на несъответствието;
- ✓ Генериране на отчети за подадените/изпълнените заявки по зададен критерий;
- ✓ Възможност за интеграция с банкови софтуерни системи;
- ✓ Възможност за интеграция с банкнотоброячни машини за автоматично генериране на купюрен строеж на изброените суми;
- ✓ Възможност за автоматично осчетоводяване на операциите;
- ✓ Генериране на балансови отчети и отчети за кешовите наличности и аналитични справки по зададен критерий;
- ✓ Възможност за наблюдение статуса на АТМ устройства;
- ✓ Автоматично генериране на заявка и известяване при необходимост от обслужване, зареждане или освобождане на АТМ устройство;
- ✓ Възможност за проследяване изпълнението на дейностите по обслужване, зареждане или освобождане на АТМ устройство;
- ✓ Доставчикът следва да предостави примерни изображения на екранните форми на потребителския интерфейс на приложението, които да демонстрират прилагането на указаните функционални изисквания.



## Инструкции и известия до оферентите

### • Търговска етика

„Алианц Банк България“ АД работи в тясно сътрудничество с много доставчици в широк кръг индустрии. Ние се стремим се да постигнем дългосрочни и взаимноизгодни партньорства, основани на справедливи и честни практики, с всички наши доставчици.

„Алианц Банк България“ АД спазва насоките на Организацията за икономическо сътрудничество и развитие (OECD), участва в Глобалния договор на ООН (UNGC) и изисква от доставчиците да следват устойчиви и социално отговори политики. Ние очакваме нашите доставчици да спазват екологичните и социални стандарти в ежедневно си поведение и да спазват следната минимална етика на покупки:

#### Труд

- Гарантират се стандарти за здравословни и безопасни условия на труд;
- Редовно изплащате работна заплата на Вашите служители;
- Спазвате работното време в законови граници;
- Предоставяте на персонала подходящо обучение.

#### Човешки права

- Нулева толерантност към използване на детския труд, принудителния труд и дискриминацията;
- Свобода на сдружаване и колективно договаряне, съгласно националното законодателство.

#### Заобикаляща среда

- Намаляване на потреблението на енергия, замърсяването на околната среда и използването на природните ресурси;
- Закупуване на рециклирани продукти.

#### Управление

- Нулева търпимост за всякакъв вид дискриминация, корупция, подкуп или измама

За да научите повече за търговската етика, която очакваме от нашите доставчици, посетете нашия уебсайт:

<https://www.allianz.com/en/sustainability.html>

- **Отказ от отговорност**

Това Искане на оферта (RFP) не ангажира „Алианц Банк България“ АД с конкретни действия.

Това Искане на оферта (RFP) не е оферта или договор и „Алианц Банк България“ АД не е задължена да сключва договор за който и да е от продуктите/услугите, описани в това Искане.

Всички предложения ще станат собственост на „Алианц Банк България“ АД , която си запазва правото да използва без ограничения или отговорност всякакви и/или всички идеи от предложенията.

„Алианц Банк България“ АД си запазва абсолютното право да:

- Приеме или отхвърли някои или всички предложения;
- Води преговори с всички кандидати;
- Променя или анулира това Искане на оферта (RFP).

Оферентите няма да получат компенсация за разходите, направени при изготвянето на предложенията, представянето на ревизирани предложения или участието им в която и да е среща.

- **Поверителност**

Оферентът потвърждава и третира цялата информация в настоящото Искане на оферта (RFP) и приложенията към него като поверителни.

Оферентът не трябва да оповестява Искането, без предварителното писмено съгласие на представителя за възлагане на поръчка на „Алианц Банк България“ АД.

Информацията може да бъде използвана от кандидата, свързана само с RFP и свързания с него процес. Оферентът разкрива информацията на своя персонал и на персонал на трета страна само при строга необходимост, при условие че е възложено на този персонал и на трета страна задължението, подкрепено писмено, да спази задълженията за поверителност.

Това не включва информация, която е или става обществено достъпна и която е придобита от Оферента от трета страна.

- **Въпроси и пояснения**

В случай че даден кандидат иска разяснения по отношение на това Искане на оферта (RFP), от кандидатите се очаква да изпратят въпросите си писмено, по електронна поща, на представителя за възлагане на поръчка на „Алианц Банк България“ АД, посочен в раздел „Адрес и контакти“. Всички заявки, получени по-късно, отколкото са посочени в раздел „Срокове“, няма да бъдат взети под внимание.

Всички отговори ще бъдат обобщени и изпратени по имейл до всички кандидати. Идентификационната информация, специфична за кандидата, ще бъде премахната, преди обобщените отговори да бъдат изпратени.

„Алианц Банк България“ АД си запазва правото да не отговаря на въпроси, които възприема като неотнормирани.

- **Подготовка и изпращане на оферта**

При изготвяне на офертата всеки участник трябва да се придържа към обявените от „Алианц Банк България“ АД условия. До изтичане на срока за подаване на офертите, всеки участник в процедурата може да промени, допълни или да оттегли офертата си.

Всеки участник в процедурата има право да представи само една оферта. Лице, което участва в обединение или е дало съгласие и фигурира като подизпълнител в офертата на друг участник, не може да представя самостоятелна оферта. В процедура за избор на доставчик на услуги едно физическо или юридическо лице може да участва само в едно обединение.

Свързани лица или свързани предприятия не могат да бъдат самостоятелни участници в една и съща процедура. Легална дефиниция на свързани лица и свързани предприятия е дадена в Закона за кредитните институции. В офертата, липсата на тези обстоятелства се удостоверява с декларация по образец на Банката.

Предложенията трябва да бъдат изпращани не по-късно от датата, посочена в раздел „Срокове“.

Всички предложения, получени след тази дата, няма да бъдат взети под внимание.

- **Ограничения за контактите**

Всяко съобщение трябва да бъде насочено към представителя на „Алианц Банк България“ АД за възлагане на поръчка, упоменат в раздел „Адрес и контакти“. Не се допускат контакти с други служители или агенции на Allianz, които работят с „Алианц Банк България“ АД по това Искане на оферта (RFP).

Оферентите, които правят неоторизиран контакт, ще бъдат елиминирани от процеса на предложение.

- **Предложенията се подават, както следва:**

На **хартиен носител**, надлежно подписан от упълномощен служител на участника, в деловодството на „Алианц Банк България“ АД на адрес, посочен в раздел „Адрес и контакти“, в запечатан непрозрачен плик от участника или от упълномощен от него представител, лично или по пощата, с препоръчано писмо с обратна разписка. Върху плика се посочва наименованието на участника, адрес за кореспонденция, телефон и и електронен адрес и наименованието на процедурата.

При приемане на офертата върху плика се отбелязват входящия номер, дата, час на получаването и посочените данни се записват в деловодния регистър, за което на приносителя се издава документ.

- **Допълнителна информация/допускания**

От кандидата се изисква да предостави следната информация, в отделно допълнение към отговора си на това Искане на оферта (RFP):

- Всяка препоръка, допълнителна информация или нововъведения, които считате за уместни за Вашето предложение;
- Трябва да се представят и всякакви предположения, направени от Вас във Вашия отговор на тази RFP, независимо дали са технически, управленски, финансови, търговски, договорни, свързани с качеството или други.



- **Валидност на предложението**

Изпратените предложения трябва да са задължителни във всички отношения за **не по-малко от 60 дни** от крайната дата на Искането на оферта (RFP), посочена в раздел „Срокове“.

- **Условия на договора**

**Изискванията на „Алианц Банк България“ АД** са основа за формиране на предложението до участника и последващо сключване на договор между „Алианц Банк България“ АД и Участника.

Стандартните договорни клаузи на „Алианц Банк България“ АД, които очаква от Оферента да приеме, са включени в раздел Изисквания към кандидата. Неприемането или изменението в съдържанието на документа се изразява в писмен вид на представителя за възлагане на поръчки на „Алианц Банк България“ АД, посочен в раздел „Адрес и контакти“, не по-късно от крайната дата за сключване на договор.

- **Уведомяване за решението**

Възлагането на поръчката ще бъде потвърдено в писмен вид.

Неодобрените оференти също ще бъдат уведомени писмено.

## Условия на **конкурса**

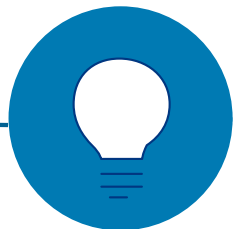
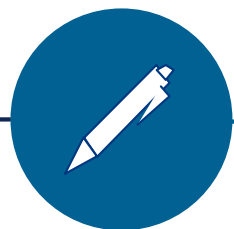
### Критерии за оценка



# Срокове

Изпращане на оферта и документи  
за участие в конкурса  
до **21.04.2022 г./16.30 ч.**

Избор на  
Инкасова компания  
до **31.05.2022 г.**



**18.03 - 18.04.2022 г.**

Въпроси и коментари по  
документите и  
заданието

**До 15.05.2022 г.**

Оценяване на офертите и  
заданията. Допълнителни  
уточнения при необходимост

## Адрес и контакти

Моля, предложенията да бъдат изпращани на адрес:

**гр. София: район Лозенец, кв. „Хладилника“, ул. „Сребърна“ № 16; Парк Лейн Офис Център**

**Деловодство;**

**„Алианц Банк България“ АД, Управление „Банкови операции“, Полина Толева**

**Краен срок: 21.04.2022 г. / 16:30 ч.**

За въпроси и уточнения по конкурса:

Полина Толева: [polina.toleva@bank.allianz.bg](mailto:polina.toleva@bank.allianz.bg)

Пламен Ерменков: [plamen.ermenkov@bank.allianz.bg](mailto:plamen.ermenkov@bank.allianz.bg)

Благодарим!

