

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Директора ТОВ «КОЛЕКТОРСЬКА

КОМПАНІЯ «БЕЗПЕКА ФІНАНС»

№ 01/05/24-В від 01.05.2024 р.

Вадим ДВОРЕЦЬКИЙ



**ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК ОРГАНІЗАЦІЇ, ПРОВЕДЕННЯ
НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ТА ОСІБ
ЗАЛУЧЕНИХ ДО ЗДІЙСНЕННЯ КОЛЕКТОРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
У ТОВ «КОЛЕКТОРСЬКА КОМПАНІЯ «БЕЗПЕКА ФІНАНС»**

1. Загальні положення

1.1. Це Положення про порядок організації, проведення навчання та підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених до колекторської діяльності (далі-Положення) у ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОЛЕКТОРСЬКА КОМПАНІЯ «БЕЗПЕКА ФІНАНС» (далі-Товариство) розроблено відповідно до вимог Закону України «Про споживче кредитування», Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 09.07.2021 № 79 (далі-Положення № 79), Положення про кваліфікаційні вимоги до працівників колекторських компаній, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 09.07.2021 № 77 та іншого законодавства України (далі-Положення № 77).

1.2. Це Положення регулює порядок організації, проведення навчання та підвищення кваліфікації працівників Товариства посадові обов'язки яких пов'язані з здійсненням безпосередньої взаємодії із споживачами для врегулювання простроченої заборгованості та залучених осіб за цивільно-правовими договорами.

1.3. З метою забезпечення особами, визначеними у пункті 1.2 цього Положення (далі - фахівці), можливості виконання своїх обов'язків на професійному рівні, а також для поступового розширення та поглиблення їх знань, умінь, навичок та знання ними основ законодавства у сфері фінансових послуг запроваджується система навчання, перепідготовки, підвищення кваліфікації цих осіб.

1.4. Терміни та визначення в цьому Положенні вживаються в значенні, наведеному в Законі України «Про споживче кредитування», Положення № 77, Положення № 79.

2. Вимоги до внутрішнього навчання

2.1 Для здійснення внутрішнього навчання керівником призначається відповідальна особа за організацію та проведення навчання, яка здійснює організаційні заходи щодо забезпечення проведення навчання та підвищення кваліфікації працівників Товариства належним чином, зокрема здійснює пошук доповідача або доповідачів які здійснюватимуть безпосереднє навчання працівників

2.2. Доповідачем може бути працівник Товариства та/або особа, яка надає відповідні послуги на підставі Договору. Доповідач повинен відповідати наступним вимогам: мати вищу юридичну освіту, досвід роботи у банківських, небанківських фінансових установах, колекторських компаніях та мати рівень та знання законодавства, яке регулює діяльність з надання фінансових послуг, зокрема в частині споживчого кредитування, про захист прав споживачів

фінансових послуг, уключаючи вимоги до безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг під час урегулювання простроченої заборгованості (вимоги до етичної поведінки), та законодавства України про захист персональних даних.

3. Види та форми підготовки працівників

3.1. Професійна підготовка працівників проводиться за денною або дистанційною формою за індивідуальними навчальними планами.

3.2. Професійна підготовка працівників, що залучені для безпосередньої взаємодії зі споживачами для врегулювання простроченої заборгованості, забезпечується шляхом:

- курсового навчання, що передбачає формування навчальних груп і здійснюється в навчальних класах;
- індивідуального навчання, що передбачає навчання безпосередньо у взаємодії з відповідальним керівником.

3.3. За підсумками проходження навчання проводиться тестування яке є обов'язковим для осіб, для яких установлені вимоги щодо наявності кваліфікаційного мінімуму. При успішному складанні тесту особа допускається до роботи.

4. Організація навчання

4.1. Навчання фахівців - це професійне навчання осіб, які раніше не проходили фахового навчання для здійснення професійної діяльності у сфері послуг зі стягнення простроченої заборгованості, що забезпечує визначений рівень їх професійної кваліфікації, необхідний для професійної діяльності в означеній сфері.

4.2. Навчання фахівців здійснюється із числа осіб, які прийняті або мають бути прийняті на роботу до Товариства. Особи, які направляються на навчання, мають бути попередньо ознайомлені з вимогами до роботи за обраною спеціалізацією, правилами внутрішнього трудового розпорядку, можливістю подальшого підвищення кваліфікації і професійного зростання.

4.3. Строк навчання фахівців визначається навчальними програмами.

4.4. Перепідготовка фахівців - це професійне навчання, спрямоване на додаткове оволодіння фахівцем знань, умінь та навичок потрібних для виконання професіональних обов'язків.

4.5. Перепідготовка фахівців здійснюється:

- для навчання фахівців, що довгий час не виконували свої функціональні обов'язки у зв'язку з тривалою відпусткою або затяжним лікуванням;
- для поглиблення, розширення професійних знань та ознайомлення зі змінами в законодавстві України;
- при потребі змінити спеціалізацію фахівця у зв'язку з відсутністю роботи або втратою здатності виконувати роботу за попередньою спеціалізацією.

4.6. Перепідготовка, може здійснюватися шляхом індивідуального або групового навчання згідно навчального плану.

4.7. Перепідготовка фахівців завершується тестуванням.

4.8. Підвищення кваліфікації фахівців - це професійне навчання, що дає змогу розширювати і поглиблювати раніше здобуті знання, уміння і навички на рівні, достатньому для кваліфікованої роботи.

4.9. Підвищення кваліфікації фахівців здійснюється у таких навчальних формах:

- професійні загальнообов'язкові групові курси, що проводяться раз на квартал;
- професійні групові чи індивідуальні курси при розширенні посадових обов'язків;
- інші форми підвищення кваліфікації фахівців, що визначаються навчальними закладами у відповідності до цього Положення.

5. Порядок складання підсумкових тестів

5.1. Для перевірки знань за відповідними програмами навчання (підвищення кваліфікації) осіб, для яких установлені вимоги щодо наявності кваліфікаційного мінімуму, Товариством проводиться екзамен у формі тестування та співбесіди. До співбесіди допускаються особи, які пройшли тестування. За наслідками співбесіди Екзаменаційна (атестаційна) комісія приймає рішення про достатність рівня знань фахівця, що є підставою для допущення його до роботи (вступу на посаду) з врегулювання простроченої заборгованості.

5.2. Тестові запитання, відповіді (ключі) на них та варіанти тестів формуються бізнес-тренером, який проводить навчання (перепідготовку), погоджуються та затверджуються Директором Товариства. Тестові запитання повинні передбачати однозначну відповідь та ідентифікацію правильних та неправильних відповідей.

5.3. Тест складається не менш ніж із 60 запитань, склад та структура яких мають відповідати навчальній програмі, за якою проводиться екзамен.

5.4. Час роботи над тестом не перевищує 120 хвилин. У разі, коли кількість запитань перевищує 100, час роботи має бути подовжено відповідно до кількості запитань.

5.5. Відповіді на запитання тесту фахівець заносить у бланк для тестування, який після тестування підписується ним особисто і надається Екзаменатору для перевірки.

5.6. Бланк тестування має містити: назву Товариства; назву відповідної навчальної програми, навчання за якою пройдено; період проходження навчання; дату проходження тестування; прізвище, ім'я та по батькові фахівця, який пройшов навчання; бланк із запитаннями та відповідями фахівця; підсумкову оцінку складання тесту; підпис відповідальної особи, що перевірила правильність відповідей тестування. Бланк тестування після його перевірки має бути підписаний Екзаменатором. Заповнені бланки тестування

фахівців зберігаються в Товаристві протягом одного року.

5.7. Екзаменатор визнає тестування пройденим, якщо особа дала правильні відповіді не менше ніж на 70 відсотків тестових запитань. Особа, яка не надала необхідної кількості правильних відповідей, вважається такою, що не пройшла тестування та не склала екзамену.

5.8. Результати тестування та співбесіди оголошуються особам, які були допущені до складання екзамену.

6. Інші положення

6.1. Це Положення набуває чинності з моменту його затвердження директором Товариства і діє до його скасування чи затвердження у новій редакції.

6.2. До цього Положення можуть бути внесені зміни та/або доповнення (зокрема, у зв'язку з прийняттям нових нормативно - правових актів або змін у чинному законодавстві України). Зміни та/або доповнення оформлюються шляхом викладення цього Положення в новій редакції. Зміни та/або доповнення до цього Положення набирають чинності після їх затвердження директором Товариства.

6.3. Всі відповідальні працівники Товариства повинні забезпечити виконання приписів цього Положення.