

ТОВ «Спеціалізована компанія «ФАРЕС»

01042, м. Київ, вул. Джона Маккейна 38, оф. 15 у літері «А»

ІВАН: UA983510050000026001191814200 в АТ «УКРСИББАНК»;

Код за ЄДРПОУ 33591958;

Тел./факс: (044) 594-53-00



ЗАТВЕРДЖЕНО

Директором

Товариства з обмеженою

відповідальністю

СПЕЦІАЛІЗОВАНА КОМПАНІЯ «ФАРЕС»

16.06.2021 року

О. А. Березівська



ПОЛОЖЕННЯ

про порядок підбору персоналу та перевірки осіб, які взаємодіють зі споживачами фінансових послуг у ТОВ «СК «ФАРЕС»

1. Загальні положення

1.1. Це Положення визначає принципи, критерії та процедуру перевірки кандидатів на посади, що передбачають безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, та порядок підтвердження їх відповідності кваліфікаційним вимогам.

1.2. Положення є обов'язковим для застосування у процесі підбору, прийняття на роботу, атестації та навчання персоналу, який буде здійснювати колекторську діяльність.

1.3. Відповідальним за дотримання вимог цього Положення є керівники структурних підрозділів.

2. Законодавча база

2.1. Це Положення розроблено відповідно до:

- Закону України «Про колекторську діяльність»;
- Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- Постанови НБУ № 42 від 19.03.2021 року;
- Кодексу законів про працю України;
- Внутрішніх нормативних документів ТОВ «СК «ФАРЕС».

3. Цілі перевірки персоналу

- Забезпечення професійного рівня осіб, які здійснюють взаємодію зі споживачами;
- Запобігання залученню осіб, які мають негативну ділову репутацію або були засуджені;
- Забезпечення належного захисту прав споживачів фінансових послуг;
- Виконання вимог регулятора — НБУ.

4. Посади які підлягають перевірці

- Кандидати на посади колекторів, операторів кол-центру, менеджерів з роботи із заборгованістю;
- Аутсорсингові фахівці, які взаємодіють із боржниками від імені компанії;
- Керівники підрозділів по роботі зі споживачами.

5. Вимоги до кандидатів

Загальні вимоги: повна середня або вища освіта, володіння українською мовою, базові знання законодавства, відсутність судимості та негативної ділової репутації.

Додаткові вимоги: досвід у фінансовому секторі, участь у професійних тренінгах, навички ділової комунікації.

6. Порядок перевірки кандидатів

Документальна перевірка: паспорт, ППН, резюме, диплом, довідка про несудимість, анкета ділової репутації, згода на обробку персональних даних.

Співбесіда та тестування знання законодавства, кейс-методи, етична поведінка, стресостійкість.

Результати оформлюються у вигляді Листа відповідності (Додаток 2).

7. Навчання та сертифікація

7.1. Успішні кандидати проходять вступне навчання з етики, законодавства, взаємодії зі споживачами.

7.2. Після тестування видається Сертифікат (Додаток 3).

7.3. Щорічне підвищення кваліфікації ведеться в журналі (Додаток 4).

8. Відмови в працевлаштуванні

Невідповідність вимогам доброчесності, наявність судимості, негативні результати перевірки або навчання.

9. Контроль та аудит

- Кадрова служба веде облік усіх перевірених кандидатів, документи зберігаються 5 років.

- Щороку проводиться аудиторська перевірка дотримання положення.

10. Прикінцеві пооження

- Набирає чинності з моменту затвердження керівником.

- Ознайомлення з положенням обов'язкове для учасників кадрового процесу.

Додатки:

1. Анкета перевірки ділової репутації кандидата.
2. Лист відповідності кандидата кваліфікаційним вимогам.
3. Сертифікат про проходження навчання.
4. Журнал щорічного навчання персоналу.

АНКЕТА ПЕРЕВІРКИ ДІЛОВОЇ РЕПУТАЦІЇ КАНДИДАТА

1. ПІБ кандидата: _____
 2. Чи мали ви судимість або адміністративні правопорушення у сфері захисту прав споживачів? Так Ні
 3. Попереднє місце роботи: _____
 4. Причина звільнення: _____
 5. Чи були ви учасником судових справ як відповідач у справах, пов'язаних із фінансовими порушеннями? Так Ні
- Дата заповнення: _____ Підпис: _____

ЛИСТ ВІДПОВІДНОСТІ КАНДИДАТА КВАЛІФІКАЦІЙНИМ ВИМОГАМ

Кандидат: _____

Посада: _____

Відповідність загальним вимогам: Так Ні

Результати тестування: _____

Рекомендація до працевлаштування: Так Ні

Підпис члена комісії: _____ Дата: _____

СЕРТИФІКАТ ПРО ПРОХОДЖЕННЯ НАВЧАННЯ

СЕРТИФІКАТ

Цим підтверджується, що _____
успішно пройшов(ла) навчання за програмою «Основи етичної та правомірної
взаємодії зі споживачами фінансових послуг»
та склав(ла) підсумковий тест.

Дата: _____ Підпис керівника: _____

ЖУРНАЛ ЩОРІЧНОГО НАВЧАННЯ ПЕРСОНАЛУ

№	ПІБ працівника	Дата навчання	Тема навчання	Підпис учасника

