

ТОВ «Спеціалізована компанія «ФАРЕС»

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

IBAN: 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 проведення навчання та підвищення кваліфікації працівників
ТОВ «СК «ФАРЕС» у сфері колекторської діяльності**

1. Загальні положення

1.1. Це Положення розроблене відповідно до Закону України «Про споживче кредитування», Закону України «Про колекторську діяльність» Положення про реєстр колекторських компаній (затвердженого постановою Правління НБУ № 36 від 05.03.2021), інших нормативно-правових актів.

1.2. Визначає порядок, форми, періодичність, зміст та вимоги до проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників компанії.

1.3. Метою є забезпечення професійного рівня, етичної взаємодії та дотримання законності.

2. Категорії працівників, які підлягають навчанню

2.1. Навчанню підлягають працівники, які здійснюють врегулювання боргів та керівники підрозділів.

2.2. Новоприйняті працівники проходять базове навчання до початку роботи.

3. Форми навчання та підвищення кваліфікації

3.1. Форми навчання поділяються на вступне навчання, періодичне навчання/підвищення кваліфікації, тематичні тренінги, онлайн-курси, семінари, вебінари, внутрішні сесії та зовнішня сертифікація.

4. Тематика та програма навчання

4.1. Законодавство про споживачів, права людини, етична взаємодія, фіксація розмов, персональні дані, антикорупційна політика, скарги та санкції.

5. Порядок організації навчання

5.1. Організовується за річним графіком.

5.2. Проводиться у робочий час, результати фіксуються в журналі навчання (додаток до положення)

5.3. Завершується тестуванням.

5.4. При незадовільних результатах проводиться повторне навчання.

6. Вимоги до документального оформлення

6.1. Документальне оформлення можливе у вигляді програми, списку, тесту, сертифікату, графіка, наказу.

6.2. Зберігання не менше 3 років.

7. Відповідальність

7.1. Відповідальність за проведення навчання покладається на керівника відділу (головного юрисконсульта).

7.2. Працівники без навчання не допускаються до роботи.

8. Прикінцеві положення

8.1. Документ набирає чинності з моменту затвердження.

8.2. Зміни до цього положення вносяться за потреби.

8.3. Обов'язкове для всіх працівників, що мають контакт з боржниками.

Додатки:

1. Форма журналу навчання
2. Зразок тесту на знання законодавства
3. Графік щорічного навчання

Додаток 1

ФОРМА ЖУРНАЛУ ОБЛІКУ НАВЧАННЯ ПРАЦІВНИКІВ

(журнал ведеться відповідальною особою та зберігається не менше 3-х років)

№ з/п	ПІБ працівника	Посада	Дата навчання	Тема навчання	Підпис працівника

ЗРАЗОК ТЕСТУ НА ЗНАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА

(Тест оцінюється за кількістю правильних відповідей. Мінімальний прохідний бал — 80%).

1. Які законодавчі акти регулюють колекторську діяльність в Україні?

- а) Конституція України
- б) Закон України «Про колекторську діяльність»
- в) Закон України «Про споживче кредитування»
- г) Усі вищезазначені

2. Що є порушенням етичної взаємодії з боржником?

- а) Повідомлення телефоном у робочий час
- б) Візити без попередження
- в) Погрози чи шантаж
- г) Б і В

3. Який орган здійснює контроль за колекторами?

- а) Кабінет Міністрів
- б) Національний банк України
- в) Антимонопольний комітет
- г) Міністерство юстиції

4. У який час дозволено телефонувати боржнику?

- а) У будь-який час
- б) З 8:00 до 20:00
- в) З 9:00 до 18:00
- г) З 8:00 до 22:00

5. Як часто дозволено контактувати з боржником?

- а) Без обмежень
- б) Не більше 2 разів на добу і 7 разів на тиждень
- в) Один раз на тиждень
- г) Лише за письмовим погодженням

Додаток 3

ГРАФІК ЩОРІЧНОГО НАВЧАННЯ ПРАЦІВНИКІВ

(Графік затверджується керівником компанії на кожний календарний рік)

<i>ПІБ працівника</i>	<i>Посада</i>	<i>Запланована дата навчання</i>	<i>Факт проходження</i>