

«Затверджено»

Директор

ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

«ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З

ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ»



Р.О. Ревунов

Наказ №25/4 від 14.07.2021

ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ
НАВЧАННЯ І ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ
ПРАЦІВНИКІВ ТА ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО
ЗДІЙСНЕННЯ КОЛЕКТОРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ»

Київ 2021

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2. ПОРЯДОК ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ.....	4
3. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ	7
4. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ.....	8
ДОДАТОК 1	9

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК ОРГАНІЗАЦІЇ ТА ПРОВЕДЕННЯ НАВЧАННЯ І ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ТА ОСІБ, ЗАЛУЧЕНИХ ДО ЗДІЙСНЕННЯ КОЛЕКТОРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ» (далі за текстом – Положення) розроблено з метою організації процесу навчання та підвищення кваліфікації працівників ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ» (далі – Товариство), які здійснюють безпосередню взаємодію зі споживачами та осіб, залучених Товариством на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг.

1.2. Положення встановлює правила, порядок та контроль навчання і підвищення кваліфікації працівників Товариства та осіб, залучених Товариством на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії із споживачами (далі – Працівники).

1.3. Проведення навчання і підвищення кваліфікації Працівників спрямоване на підвищення якості професійного рівня Працівників, формування у них високого професіоналізму, майстерності, можливості виконання своїх обов'язків на професійному рівні, а також для поступового розширення та поглиблення знань, умінь, навичок та знання ними основ законодавства у сфері споживчого кредитування, захисту прав споживачів, захисту персональних даних та забезпечення на цій основі високої продуктивної праці і ефективної зайнятості.

1.4. Проведення навчання і підвищення кваліфікації Працівників організовується відповідним підрозділом Товариства, до функцій якого належить проведення навчання та забезпечення контролю якості персоналу.

2. ПОРЯДОК ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Навчання та підвищення кваліфікації згідно з цим Положенням може здійснюватися шляхом:

- проведення внутрішнього навчання згідно програми навчання або програми з підвищення кваліфікації, згідно норм та матеріалів розроблених Товариством;

- участі працівників у навчанні, організованим профільними асоціаціями та іншими суб'єктами (вразі їх проведення);

- участь у міжнародних, всеукраїнських та регіональних наукових, науково-практичних та науково-методологічних конференціях, семінарах, круглих столах, тренінгах, програмах тощо або участь у будь-яких заходах, які організовані операторами на онлайн-платформі адміністратора.

2.2. Для Працівників проводяться наступні види **навчання**:

- *Внутрішнє первинне навчання та тестування* - для новоприйнятих працівників і залучених осіб на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії із споживачами - здійснюється перед допущенням таких осіб до безпосередньої взаємодії із споживачами.

- *Внутрішнє додаткове навчання та тестування* проводиться у разі:

- внесення змін/доповнень до діючого законодавства, що стосується взаємодії зі споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), захисту прав споживачів та обробки персональних даних;

- виявленні порушення працівниками вимог щодо етичної поведінки, захисту прав споживачів та обробки персональних даних.

2.3. Для працівників проходять наступні види **підвищення кваліфікації**:

- *Внутрішнє чергове* проведення курсів підвищення кваліфікації для Працівників - планово проводиться щорічно.

- *Внутрішнє позачергове* проведення курсів підвищення кваліфікації для Працівників може проводитися в разі внесення змін/доповнень до діючого законодавства, що стосується взаємодії зі споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), захисту прав споживачів та обробки персональних даних.

- *Зовнішні* курси підвищення кваліфікації для Працівників, організовані профільними асоціаціями та іншими суб'єктами - може здійснюватися за результатами оцінки запропонованих програм підвищення кваліфікації, враховуючи дати проведення, тривалість курсу та зміст таких навчань.

2.4. Результати проходження внутрішнього навчання та підвищення кваліфікації фіксуються у результатах проведеного тестування за результатами проведеного внутрішнього навчання чи підвищення кваліфікації.

2.5. Результати проходження навчання шляхом участі Працівників у навчанні, організованим профільними асоціаціями та іншими суб'єктами фіксуються відповідно до правил встановлених асоціацією чи іншим суб'єктом, який організовує навчання (Сертифікати, свідоцтва, тощо).

2.6. Підвищення кваліфікації Працівника може відбуватися у зв'язку з вимогою законодавства або за домовленістю сторін. Причому в останньому випадку ініціатором може виступати як Працівник, так і Товариство.

2.7. Навчання з питань установлених законодавством вимог щодо взаємодії зі споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог етичної поведінки), захисту прав споживачів та обробки персональних даних складається з наступного блоку питань:

- Взаємодія зі споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки);
- Захист прав споживачів фінансових послуг;
- Фіксування взаємодії зі споживачем та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості;
- Обробка та захист персональних даних;

- Відповідальність працівників за невиконання вимог закону;
- Змін чинного законодавства в сфері регулювання ринків фінансових послуг.

2.8. Система навчання нових Працівників ґрунтується на органічному поєднанні первинного навчання при вступі кандидатів на посаду, процесу наставництва, а також постійного додаткового навчання за результатами моніторингу якості роботи нових Працівників, навчання з метою оновлення знань, розвитку умінь та навичок, обумовлених змінами в діючому законодавстві. Навчанню підлягають усі нові Працівники, що безпосередньо будуть взаємодіяти зі споживачами (близькими особами споживача, представником споживача, спадкоємцем споживача, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) при врегулюванні простроченої заборгованості.

Орієнтовний план первинного навчання відображений у Додатку 1 до даного Положення.

Навчання нових Працівників може бути як індивідуальним, так і груповим.

3. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

3.1. Відповідальність за виконання планів навчання та підвищення кваліфікації та чітку їх реалізацію несуть співробітники Товариства, що здійснюють контроль.

3.2. Співробітники, що здійснюють контроль, розробляють навчальні плани та програми, методичні рекомендації, організовують оцінку знань Працівників, здійснюють методичний супровід процесу навчання, розвитку та оцінки нових працівників, розробляють та погоджують матеріали для проведення навчальних заходів та плани навчання, ведуть звітність щодо кількості проведених навчальних заходів та кількості учасників за темами.

3.3. Товариство періодично (щонайменше один раз на рік) здійснює контроль за відповідністю Працівників, які безпосередньо взаємодіють зі споживачами фінансових послуг, вимогам законодавства України з питань захисту прав споживачів фінансових послуг під час урегулювання простроченої заборгованості та Положенню про кваліфікаційні вимоги до працівників колекторської компанії.

3.4. Товариство не пізніше наступного робочого дня з дня виявлення/отримання інформації про невідповідність Працівника кваліфікаційним вимогам, вживає заходів щодо відсторонення такого працівника від безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг.

4. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1. Дане Положення набуває чинності з моменту його затвердження Директором Товариства і діє до його відміни чи затвердження у новій редакції.

4.2. До даного Положення можуть бути внесені зміни та/або доповнення.

4.3. Положення є внутрішнім нормативним документом Товариства.

4.4. Вимоги цього Положення поширюються на всіх працівників задіяних у процесі безпосередньої взаємодії зі споживачами (близькими особами споживача, представником споживача, спадкоємцем споживача, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) при врегулюванні простроченої заборгованості та є обов'язковими для виконання.

4.5. Дане Положення складено в одному оригінальному примірнику та зберігається в Товаристві.

Орієнтовний план навчання новоприйнятих працівників та осіб, залучених на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії із споживачами

№	Назва навчального заходу	Період проведення	Тривалість 1 заходу
1.	Вступне навчання (знайомство з Товариством та професійна термінологія)	1 день роботи	1,5 годин
2.	Практикум «Структура переговорів та скрипти переговорів»	1 день роботи	4,5 годин
3.	Практикум «Робота в CRM системі»	2 день роботи	2 години
4.	Практикум: • Встановлення контакту • Робота з запереченнями • Робота з 3-ми особами • Бізнес етикет	2 день роботи	2 години
5.	Вивчення установлених законодавством вимог щодо взаємодії зі споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог етичної поведінки), захисту прав споживачів та обробки персональних даних	2 день роботи	2 години
6.	Практика: • Теоретичний матеріал (теоретичний матеріал наданий на етапі 1\2 дня навчання: знання основної термінології, законодавчої бази, знання аргументів) • Правила роботи в програмному забезпеченні (фіксація результатів, використання стандартних фраз, знання інформації на усіх вкладках) • Структура переговорів із споживачами (знання плану переговорів і знання критеріїв оціночного листа(ОЛ)) • Структура переговорів із третіми	3 день роботи	8 години

	особами • Знання специфіки роботи із справами: шахрайство, смерть боржника, особливі випадки • Робота в лінії з наставником		
	Практика: • Правила відправки запитів/ документів • Дисципліна • Робота в лінії з наставником	4-й день роботи	7 годин
	Проходження тестування для перевірки знань, прослуховування розмов для аналізу успішності навчання	4-й день роботи	1 година