

«Затверджено»

Директор

ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ
ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ

«ЄВРОПЕЙСЬКА АГЕНЦІЯ З
ПОВЕРНЕННЯ БОРГІВ»



Ігор МРИХ

Наказ №1/2 від «30» січня 2025 року

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 2025

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2. ПОРЯДОК ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ	5
3. ПОРЯДОК ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ПЕРЕВІРКИ ВІДПОВІДНОСТІ КВАЛІФІКАЦІЙНИМ ВИМОГАМ КАНДИДАТІВ НА ПОСАДУ	8
4. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ	9
5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ	10
ДОДАТОК 1	11
ДОДАТОК 2	13
ДОДАТОК 3	14

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:

1.2.1. правила, порядок та контроль навчання і підвищення кваліфікації працівників Товариства та осіб, залучених Товариством на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг (далі – **Працівники**);

1.2.2. правила, порядок перевірки кандидатів на посади на відповідність кваліфікаційним вимогам, що передбачають безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб на відповідність кваліфікаційним вимогам (далі – **Кандидати**);

1.3. Проведення навчання, підвищення кваліфікації Працівників, перевірки кандидатів відповідності кваліфікаційним вимогам організовується відповідним підрозділом Товариства, до функцій якого належить проведення навчання та забезпечення контролю якості персоналу.

1.4. 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.

2. ПОРЯДОК ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

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

- проведення внутрішнього навчання та тестування згідно програми навчання або програми з підвищення кваліфікації, згідно норм та матеріалів розроблених Товариством (орієнтовний план - Додаток 1, 2);

- участі працівників у навчанні, організованім 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. Проводяться наступні види **навчання та тестування**:

2.2.1. *Внутрішнє навчання та тестування* - для **новоприйнятих Працівників** і залучених осіб на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії із споживачами, згідно плану навчання зазначених у Додатку 1.

2.2.2 *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;

2.2.3. *Внутрішнє чергове навчання та тестування* - **проведення курсів підвищення кваліфікації для Працівників** - планово проводиться протягом січня кожного року для всіх працівників Товариства, які

здійснюють безпосередню взаємодію із споживачами фінансових послуг, згідно Додатку 2;

2.2.4. *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.

2.2.5. *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.

2.2.6. *Перевірка відповідності Кандидата кваліфікаційним вимогам* здійснюється шляхом проведення співбесіди та/або тестування.

2.3. Результати проходження внутрішнього навчання Працівників та результати проведеної співбесіди та/або тестування фіксуються у відповідних документах. Акти з результатами проведеного внутрішнього, чергового навчання Працівників та тестування Кандидатів надаються **Управлінню по роботі з персоналом для подальшого зберігання.**

2.4. Акти за іншими видами навчання зберігаються у відповідному підрозділі Товариства, до функцій якого належить проведення навчання та забезпечення контролю якості персоналу. Результати проходження навчання шляхом участі Працівників у навчанні, організованім профільними асоціаціями та іншими суб'єктами фіксуються відповідно до правил встановлених асоціацією чи іншим суб'єктом, який організовує навчання (Сертифікати, свідоцтва, тощо).

2.5. 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.

2.6. 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.

2.7. Система внутрішнього навчання та тестування нових Працівників ґрунтується на органічному поєднанні навчання та 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.

2.8. Результатом проходження внутрішнього навчання є успішне проходження тестування. Мінімальний бал, який може свідчити про відповідність кваліфікаційним вимогам Працівника затверджується Директором Товариства окремо та доводиться до відповідних підрозділах Компанії.

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

3. ПОРЯДОК ОРГАНІЗАЦІЇ ПРОЦЕСУ ПЕРЕВІРКИ ВІДПОВІДНОСТІ КВАЛІФІКАЦІЙНИМ ВИМОГАМ КАНДИДАТІВ НА ПОСАДУ

3.1. Перевірка відповідності **Кандидатів** кваліфікаційним вимогам здійснюватися шляхом проведення співбесіди та/або тестування. Орієнтовний план викладено в Додатку 3.

3.2. Результати співбесіди та/або тестування **Кандидата** фіксуються у Актах - результатах проведеної співбесіди та/або тестування, що надаються **Управлінню по роботі з персоналом для подальшого зберігання.**

3.3. Результати співбесіди та/або тестування Кандидата вважаються успішними за якими можна зробити висновок, що Кандидат відповідає кваліфікаційним вимогам - не менше 70 балів із 100.

У випадку наявності результатів співбесіди та/або тестування Кандидата на посаду менше 70 балів – повторне тестування може бути проведено повторно через 3 робочих дні, до цього він не може бути прийнятим на роботу.

4. КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

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

4.2. 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.

4.3. Товариство періодично (щонайменше один раз на рік у січні) 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.

4.4. 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.

5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

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

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

5.3. Положення є внутрішнім нормативним документом Товариства.

5.4. 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.

5.5. 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

№	Тема навчального заходу	Період проведення	Тривалість заходу
1.	Вступне навчання: - Ознайомлення з історією, структурою, місією та цінностями Товариства - Професійна термінологія	1 день роботи	2 години
2.	Вивчення установлених законодавством вимог щодо взаємодії зі споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості: - Стаття 25 Закону України “Про споживче кредитування”. Вимоги щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки). - Закон України «Про захист прав споживачів». - Вимоги щодо обробки та захисту персональних даних.	1 день роботи	4 години
3.	Теоретичний модуль: Аналіз структури переговорів та робота зі скриптами. - Робота із запереченнями та можливі наслідки несплати заборгованості - Порядок роботи із 3-ми особами	1 день роботи	2 години
4.	Ознайомлення з типологією клієнтів - Класифікація клієнтів за психотипом та стилем поведінки - Особливості підходу до різних категорій клієнтів - Вплив типології клієнта на вибір комунікаційних стратегій	2 день роботи	2 години
5.	Порядок роботи з військовослужбовцями: - Визначення належності споживача до захищених категорій та порядок отримання документів, що підтверджують цей статус (Довідка про належність до захищеної категорії). - Алгоритм дій працівника при роботі з військовослужбовцями та членами їх	2 день роботи	2 години

	сімей, які мають право на пільги, відповідно до чинного законодавства		
6.	Алгоритми роботи з інформаційними системами (CRM, телефонія) Порядок фіксації інформації; політика конфіденційності та захисту персональних даних.	2 день роботи	4 години
7	Основні принципи ефективної комунікації: вивчення комунікативних технік	3 день роботи	3 години
8.	Практичний модуль: Робота з CRM та телефонією (правила роботи у програмному забезпеченні, фіксація результатів, використання стандартних фраз, знання інформації на усіх вкладках, знання специфіки роботи у ситуаціях шахрайство, смерть боржника, особливі випадки тощо)	3 день роботи	3 години
9.	Комунікативний тренажер: моделювання та відпрацювання різних переговорних ситуацій з наставником.	3 день роботи	2 години
10.	1.Повторення основних положень законодавства. 2.Ознайомлення з додатковими внутрішніми положеннями та інструкціями. 3.Закріплення знань з комунікації, роботи з CRM і телефонією. Робота з наставником.	4 день роботи	7 годин
11.	Проведення оцінки ефективності навчання та перевірка кандидата на відповідність кваліфікаційним вимогам (тестування)	4 день роботи	1 година

ДОДАТОК 2
до Положення

Орієнтовний план внутрішнього щорічного навчання та підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії із споживачами

Тема навчального заходу	Тривалість заходу
Особливості етичної поведінки зі споживачами фінансових послуг та іншими особами під час врегулювання простроченої заборгованості.	5 годин
Дотримання прав споживачів фінансових послуг.	
Фіксування процесу взаємодії зі споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості.	
Порядок обробки та захисту персональних даних.	
Відповідальність працівників за порушення вимог законодавства.	
Актуальні зміни законодавства у сфері регулювання ринків фінансових послуг.	
Підсумкове тестування.	1 година

**Орієнтовний план тестування кандидатів на посаду, що передбачають
безпосередньої взаємодію із споживачами**

Назва заходу	Період проведення	Тривалість 1 заходу
Проведення тестування кандидатів на посаду, що передбачають безпосередньої взаємодії із споживачами, з питань: 1. Вимог законодавства щодо взаємодії зі споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог етичної поведінки), 2. Закону України «Про захист прав споживачів» 3. Закону України «Про споживче кредитування» 4. Закону України «Про захист персональних даних»	перед призначенням	2 години

14 (чотирнадцять) аркушів

Директор ТОВ «ЄАПБ»

Ігор МРИХ

