

ЗАТВЕРДЖУЮ

Генеральний директор
ТОВ «КРЕДИТЕКСПРЕС ЮКРЕЙН
ЕЛ.ЕЛ.СІ.»



Ольга ЧЕРНИШУК

ПОРЯДОК

організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників
та перевірку відповідності кандидата на посаду
(нова редакція)

Київ

2025

1. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ТА МЕТА

1.1. Цим Порядком про організацію та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників та перевірку відповідності кандидата на посаду (далі – **Положення**) визначено процедуру організації навчання, підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених до здійснення діяльності з врегулювання заборгованості та перевірку відповідності кандидата на посаду ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КРЕДИТЕКСПРЕС ЮКРЕЙН ЕЛ.ЕЛ.СІ.» (далі – **Товариство**), посадові обов'язки яких пов'язані із безпосередньою взаємодією зі споживачами фінансових послуг.

1.2. Положення розроблено з метою встановлення порядку та контролю навчання і підвищення кваліфікації працівників Товариства (далі - **Працівники**) та осіб, залучених Товариством на підставі цивільно-правових договорів (далі – **Залучені особи**) для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг і перевірку відповідності кандидата на посаду.

1.3. Навчання та підвищення кваліфікації має на меті забезпечення виконання покладених на Працівників та Залучених осіб для безпосередньої взаємодії із споживачами фінансових послуг обов'язків на професійному рівні, а також для поступового розширення і поглиблення знань, умінь, навичок та досконалого володіння основами законодавства у сфері споживчого кредитування, захисту прав споживачів, захисту персональних даних на підставі запровадженого Товариством порядку навчання, підвищення кваліфікації, перепідготовки таких осіб.

1.4. Обов'язок проведення та контролю навчання, підвищення кваліфікації і перевірка відповідності кандидатів на посади, що передбачають безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також на відповідність кваліфікаційним вимогам покладено на начальника відділу з навчання та підбору персоналу.

2. ПОРЯДОК ОРГАНІЗАЦІЇ НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ

2.1. Навчання та підвищення кваліфікації відповідно до цього Положення може бути як індивідуальним так і груповим та здійснюватися шляхом:

2.1.1. Проходження курсу навчання або програми з підвищення кваліфікації, на основі норм та матеріалів розроблених Товариством;

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

2.2. Товариство проводить навчання для нових Працівників і Залучених осіб для безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг, що відбувається без допущення таких осіб до безпосередньої взаємодії із споживачами;

2.3. Товариством проводяться такі види підвищення кваліфікації Працівників та Залучених осіб для безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг:

2.3.1. Вступна програма для новоприйнятих працівників є обов'язковим етапом адаптації, розробленим для забезпечення якісного входження нових працівників у процеси Товариства, ознайомлення з корпоративною культурою та особливостями роботи з клієнтами, а також опанування базових навичок і знань для ефективної комунікації зі споживачами фінансових послуг. Програма триватиме п'ять робочих днів і включає теоретичні та практичні сесії, що охоплюють основні аспекти взаємодії з Клієнтами, нормативну базу та корпоративні стандарти. Програма спрямована на формування у новоприйнятих Працівників необхідної компетентності для виконання своїх обов'язків з урахуванням регламентів, політик Товариства та етичних норм.

Вступна програма затверджується начальником відділу з підбору та навчання персоналу за погодженням з керівниками відповідних відділів, які беруть участь у процесі навчання нових Працівників. Завдання щодо організації та проведення вступної програми покладаються на відділ підбору і навчання і персоналу, який співпрацює з бізнес-тренерами та керівниками підрозділів для забезпечення максимальної ефективності навчання.

2.3.2. Внутрішня чергова програма підвищення кваліфікації із щорічною періодичністю. Щорічна програма спрямована на оновлення та поглиблення знань працівників для забезпечення відповідності сучасним вимогам та стандартам роботи. Програма включає навчальні сесії з актуальних законодавчих змін, корпоративних процесів та розвитку професійних навичок. Програму підвищення кваліфікації затверджує начальник відділу з підбору та навчання персоналу за погодженням з керівниками профільних відділів. Порядок перегляду програми щорічний або при зміні вимог законодавства та внутрішніх стандартів Товариства. Оновлення здійснюється відділом з підбору та навчання персоналу.

2.3.3. Внутрішня позачергова програма підвищення кваліфікації з метою поглиблення знань діючого законодавства яке регулює взаємодію із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), захисту прав споживачів та обробки персональних даних або у разі виявлення випадків недосконалого дотримання Працівником вимог щодо етичної поведінки, захисту прав споживачів або обробки персональних даних. Позачергову програму затверджує начальник відділу з підбору та навчання персоналу за погодженням з керівниками профільних відділів. Порядок перегляду кварталний або при зміні вимог

законодавства та внутрішніх стандартів Товариства. Оновлення здійснюється відділом з підбору та навчання персоналу.

2.3.4. Направлення на зовнішні курси для підвищення кваліфікації організованого профільними асоціаціями або іншими суб'єктами.

3. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ НАВЧАННЯ, ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ

3.1. Вступний курс навчання проводиться протягом 5 (п'яти) робочих днів, без допуску до безпосередньої взаємодії із споживачами.

3.2. За підсумками проведеного навчання відбувається перевірка знань щодо професійної придатності шляхом проведення тестування. Тести розробляються з урахуванням ключових знань, необхідних для ефективної роботи з Споживачами та Клієнтами, а також вимог законодавства та корпоративних стандартів.

3.2.1. Тести розробляються відділом з підбору та навчання персоналу у співпраці з профільними фахівцями, включаючи керівників відділу зі стягнення дебіторської заборгованості, юридичного відділу та відділу з розвитку партнерських відносин. Кожен тест охоплює основні теми навчальної програми, зокрема внутрішні правила Товариства, етапи роботи з Споживачами, структуру роботи, а також законодавчі вимоги. Тестові завдання поділяються на різні типи (закриті питання, відкриті питання, ситуаційні кейси) для оцінки як теоретичних знань, так і практичних навичок.

3.2.2. Перегляд та оновлення тестів. Тести переглядаються кожний квартал з урахуванням змін у нормативно-правовій базі, внутрішніх процесах Товариства та зворотного зв'язку від учасників навчання. Відділ з підбору та навчання персоналу у співпраці з керівниками підрозділів та юридичним відділом здійснює оновлення тестів у разі зміни законодавства чи вимог до роботи з Споживачами та Клієнтами.

3.2.3. Затвердження тестів. Остаточна версія тестів для новоприйнятих Працівників затверджується начальником відділу з підбору та навчання персоналу. У разі оновлень або перегляду, нова редакція тестів також проходить процедуру затвердження. Усі тести мають бути узгоджені з профільними відділами, щоб забезпечити актуальність та відповідність необхідним професійним стандартам.

Така система дозволяє підтримувати високий рівень підготовки Працівників та оперативно адаптувати навчальні матеріали до змін у регуляторних вимогах і потребах Товариства.

3.3. Результати фіксуються в паперовому вигляді.

3.4. Програма підвищення кваліфікації Працівників та Залучених осіб для безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг в залежності від виду проводиться в такому порядку:

3.4.1. Вступна програма для новоприбулих складається з:

Дня 1: Огляд внутрішніх правил, видів працевлаштування, основних положень про Товариство, включаючи інформацію про договори та структуру стягнення заборгованості, а також нормативну базу, зокрема Закон України «Про споживче кредитування».

Дня 2: Навчання структури розмови з Споживачами, правил взаємодії, обговорення захищених категорій під час воєнного стану, а також основні повторення законодавства.

Дня 3: Навчання роботі з CRM програмою, пропрацювання скриптів розмов, повторення нормативно-правової бази.

Дня 4: Аналіз скриптів розмов з Споживачами, закріплення знань через практичні заняття з CRM програмою та пробні дзвінки.

Дня 5: Загальне повторення всього матеріалу, обговорення загальних питань з Клієнтів, тестування та атестація для оцінки готовності до роботи.

3.4.2. Внутрішня чергова програма проводиться щорічно за планом навчання. План навчання затверджується начальником відділу з підбору та навчання персоналу за погодженням з керівниками профільних відділів. Навчання охоплює ключові теми для оновлення знань і розвитку навичок, враховує зміни в законодавстві, корпоративні стандарти та потреби в професійному розвитку співробітників.

3.4.3. За підсумками проходження програми відбувається перевірка знань щодо пройденого матеріалу.

3.4.5. Результати проходження програми фіксуються шляхом проведеного тестування.

3.2.2. Внутрішня позачергова програма в залежності від її цілей та мети проводиться по необхідності із обов'язковим документальним фіксуванням її проведення (проходження). План позачергового навчання включає спеціалізовані теми, необхідні для вирішення конкретних завдань або реагування на зміни в регуляторних вимогах та внутрішніх процесах Товариства. Програму затверджує начальник відділу з підбору та навчання персоналу після погодження з керівниками профільних відділів.

3.2.3. Зовнішні програми (курси) організовані профільними асоціаціями або іншими суб'єктами проводяться із фіксуванням їх результатів відповідно до правил встановлених такими організаторами.

3. Результати оцінювання за якими критеріями визначаються? Наслідки позитивного і негативного оцінювання?

4. ПЕРЕВІРКА ВІДПОВІДНОСТІ КАНДИДАТА НА ПОСАДУ

4.1. Працівники Товариства, які безпосередньо взаємодіють зі споживачами фінансових послуг, та Залучені особи повинні протягом усього часу зайняття відповідної посади та (або) виконання функцій відповідати таким кваліфікаційним вимогам:

4.1.1. Щодо професійної придатності - мати достатній рівень знань для виконання вимог законодавства України 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;

4.1.2. До ділової репутації - не мати судимості за кримінальні правопорушення проти громадської безпеки, власності, у сфері господарської діяльності, використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку, службової діяльності та професійної діяльності, пов'язаної з наданням публічних послуг, проти життя та здоров'я особи, не знятої або не погашеної в установленому законодавством України порядку.

4.2. Товариство під час перевірки відповідності кандидата на посаду, що передбачає безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб проводить перевірку та (або) отримує:

1) документи та (або) інформацію кандидата/особи, що підтверджує його/її відповідність кваліфікаційним вимогам;

2) достовірності поданих кандидатом/особою документів та (або) інформації;

3) відповідності кандидата/особи кваліфікаційним вимогам шляхом проведення співбесіди та (або) тестування і аналізу інформації, наданої кандидатом/особою.

4.3. Товариство перевіряє відповідність кандидата на посаду, що передбачає безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб на підставі таких документів:

4.3.1. Документів, що можуть використовуватися для ідентифікації особи відповідно до законодавства України;

4.3.2. Довідки компетентного органу країни постійного місця проживання та громадянства фізичної особи про відсутність або наявності судимості, виданої не пізніше ніж за один місяць до дати перевірки;

4.3.3. Документів про освіту.

4.4. Товариству забороняється призначати кандидата на посаду, що передбачає безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, чи залучати для безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг осіб, які не відповідають кваліфікаційним вимогам та (або) не пройшли перевірку на відповідність кваліфікаційним вимогам.

4.5. Товариство періодично (щонайменше один раз на рік) здійснює контроль за відповідністю Працівників, які безпосередньо взаємодіють зі споживачами фінансових послуг, та Залучених осіб вимогам законодавства України з питань захисту прав споживачів фінансових послуг під час урегулювання простроченої заборгованості.

4.6. Працівник Товариства, який безпосередньо взаємодіє зі споживачами фінансових послуг або Залучена особа повинні повідомляти Товариство про інформацію та (або) обставини, що можуть вплинути на їх відповідність та (або) свідчити про їх невідповідність установленим вимогам, протягом трьох робочих днів із дня виявлення такої інформації та (або) обставин.

4.6.1. Товариство не пізніше наступного робочого дня з дня виявлення та (або) отримання інформації про невідповідність Працівника, Залученої особи кваліфікаційним вимогам, уживає заходів щодо відсторонення такого Працівника, Залученої особи від безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг.

4.6.2. Працівнику (Працівникам) Товариства або Залученій особі, щодо якого (яких) Національний банк України висунув вимогу про усунення порушення шляхом відсторонення від роботи, заборонено безпосередньо взаємодіяти зі споживачами фінансових послуг та іншими особами під час урегулювання простроченої заборгованості з дня отримання Товариством такої вимоги Національного банку України.

4.6.3. Товариство в разі отримання вимоги Національного банку України про усунення порушення шляхом відсторонення Працівника (Працівників) від безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг забезпечує переведення такого Працівника (Працівників) на посаду, що не передбачає безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг, протягом п'яти робочих днів із дня отримання відповідної вимоги і повідомляє Національний банк України про вжиті заходи протягом трьох робочих днів із дня вжиття відповідних заходів.

4.6.4. Товариство в разі отримання вимоги Національного банку України про усунення порушення шляхом відсторонення Залученої особи від безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг забезпечує припинення цивільних договорів з такою Залученою особою протягом п'яти робочих днів із дня отримання відповідної вимоги та повідомляє Національний банк України про вжиті заходи протягом трьох робочих днів із дня вжиття відповідних заходів.

5. ПОРЯДОК ЗБЕРІГАННЯ ТА НАДАННЯ ДОКУМЕНТІВ

5.1. Товариство забезпечує систематизацію, зберігання документів та (або) копій документів, засвідчених у встановленому порядку, на підставі яких здійснювалася перевірка кандидата на посаду, що передбачає безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також Залучених осіб на відповідність кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому Положенні.

5.2. Товариство забезпечує систематизацію, зберігання документів та (або) копій документів, засвідчених у встановленому порядку, щодо проходження курсу навчання або програм з підвищення кваліфікації.

5.3. Передбачений пунктами 5.1, 5.2 цього Положення обов'язок покладено на особу зазначену у пункті 1.4 Положення.

5.4. Товариство на запит Національного банку України зобов'язане надати документи (їх копії, засвідчені в установленому порядку), на підставі яких здійснювалася перевірка кандидата на посаду, що передбачає безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також Залучених осіб на відповідність кваліфікаційним вимогам та (або) документи щодо проходження курсу навчання або програми з підвищення кваліфікації Працівників, Залучених осіб.

6. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Положення, а також усі зміни та доповнення до нього затверджуються Генеральним директором Товариства.

6.2. У випадку невідповідності будь-якої частини Положення законодавству України або чинній редакції статуту Товариства, дане Положення буде діяти лише в тій частині, що не буде суперечити чинному законодавству України або чинній редакції статуту Товариства.