

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

Наказом Директора  
ТОВ «КРЕДИТ 911»

від "13" серпня 2021 року № 13082021/1-НЧ

Радченко О.А.



## **ПОЛОЖЕННЯ**

**Про порядок організації та проведення навчання та підвищення кваліфікації співробітників та третіх осіб, що залучені для безпосередньої взаємодії зі споживачами для врегулювання простроченої заборгованості**

### **Розділ 1. Загальні вимоги та мета**

- 1.1 Дія цього Положення поширюється на навчання, перепідготовку, підвищення кваліфікації працівників ТОВ «КРЕДИТ 911» (надалі Товариство або Колекторська компанія) посадові обов'язки яких пов'язані з безпосередньої взаємодії зі споживачами для врегулювання простроченої заборгованості.
- 1.2 З метою забезпечення особами, визначеними у пункті 1.1 цього Положення (далі - фахівці), можливості виконання своїх обов'язків на професійному рівні, а також для поступового розширення та поглиблення їх знань, умінь, навичок та знання ними основ законодавства у сфері фінансових послуг запроваджується система навчання, перепідготовки, підвищення кваліфікації цих осіб.
- 1.3 Складання тестування є обов'язковим для осіб, для яких установлені вимоги щодо наявності кваліфікаційного мінімуму. При успішному складанні тесту особа допускається до роботи.
- 1.4 Бланк тестування має містити:
  - 1) назву Колекторської компанії;
  - 2) назву відповідної навчальної програми, навчання за якою пройдено;
  - 3) дати та термін навчання;
  - 4) дату складу тестування;
  - 5) прізвище, ім'я та по батькові фахівця, який пройшов навчання;
  - 6) бланк із запитаннями та відповідями фахівця;
  - 7) підсумкову оцінку складання тесту;
  - 8) підпис відповідальної особи, що перевірила правильність відповідей тестування.

## **Розділ 2. Форми професійної підготовки працівників**

- 2.1 Професійна підготовка працівників проводиться за денною або дистанційною формою за індивідуальними навчальними планами.
- 2.2 Професійна підготовка працівників, що залучені для безпосередньої взаємодії зі споживачами для врегулювання простроченої заборгованості, забезпечується шляхом:
  - курсового навчання, що передбачає формування навчальних груп і здійснюється в навчальних класах;
  - індивідуального навчання, що передбачає навчання безпосередньо у взаємодії з відповідальним керівником.

## **Розділ 3. Організація навчання працівників**

- 3.1 Навчання фахівців - це професійне навчання осіб, які раніше не проходили фахового навчання для здійснення професійної діяльності у сфері послуг зі стягнення простроченої заборгованості, що забезпечує визначений рівень їх професійної кваліфікації, необхідний для професійної діяльності в означеній сфері.
  - 3.1.1 Навчання фахівців здійснюється із числа осіб, які прийняті або мають бути прийняті на роботу до Товариства. Особи, які направляються на навчання, мають бути попередньо ознайомлені з вимогами до роботи за обраною спеціалізацією, правилами внутрішнього трудового розпорядку, можливістю подальшого підвищення кваліфікації і професійного зростання.
  - 3.1.2 Строк навчання фахівців визначається навчальними програмами.
  - 3.1.3 За підсумками навчання проводиться тестування.
- 3.2 Перепідготовка фахівців - це професійне навчання, спрямоване на додаткове оволодіння фахівцем знань, умінь та навичок потрібних для виконання професійних обов'язків.
  - 3.2.1 Перепідготовка фахівців здійснюється:
    - 1) для навчання фахівців, що довгий час не виконували свої функціональні обов'язки у зв'язку з тривалою відпусткою або затяжним лікарняним;
    - 2) для поглиблення, розширення професійних знань та ознайомлення зі змінами в законодавстві України;
    - 3) при потребі змінити спеціалізацію фахівця у зв'язку з відсутністю роботи або втратою здатності виконувати роботу за попередньою спеціалізацією.
  - 3.2.2 Перепідготовка, може здійснюватися шляхом індивідуального або групового навчання згідно навчального плану.
  - 3.2.3 Перепідготовка фахівців завершується тестуванням.
- 3.3 Підвищення кваліфікації фахівців - це професійне навчання, що дає змогу розширювати і поглиблювати раніше здобуті знання, уміння і навички на рівні, достатньому для кваліфікованої роботи.
  - 3.3.1 Підвищення кваліфікації фахівців здійснюється у таких навчальних формах:



- 1) професійні загальнообов'язкові групові курси, що проводяться раз на квартал;
  - 2) професійні групові чи індивідуальні курси при розширенні посадових обов'язків;
  - 3) інші форми підвищення кваліфікації фахівців, що визначаються навчальними закладами у відповідності до цього Положення.
- 3.3.2 Професійні курси проводяться для підвищення кваліфікації, поглиблення та розширення знань, навичок та вмінь фахівців за наявною у них спеціалізацією.
- 3.3.3 Комплектування навчальних груп на професійних курсах здійснюється переважно фахівцями однієї спеціалізації. Тривалість навчання на професійних курсах визначається навчальними програмами.
- 3.3.4 Професійні курси завершуються тестуванням.
- 3.3.5 Навчальними програмами підвищення кваліфікації фахівців визначаються тривалість та зміст навчання.

#### **Розділ 4. Порядок складання підсумкових тестів**

- 4.1 Для перевірки знань за відповідними програмами навчання (підвищення кваліфікації) осіб, для яких установлені вимоги щодо наявності кваліфікаційного мінімуму, Товариством проводиться екзамен у формі тестування та співбесіди. До співбесіди допускаються особи, які пройшли тестування. За наслідками співбесіди Екзаменаційна (атестаційна) комісія приймає рішення про достатність рівня знань фахівця.
- 4.2 Тестові запитання, відповіді (ключі) на них та варіанти тестів формуються бізнес-тренером, який проводить навчання (перепідготовку), погоджуються та затверджуються Генеральним Директором Товариства. Тестові запитання повинні передбачати однозначну відповідь та ідентифікацію правильних та неправильних відповідей.
- 4.3 Тест складається не менш ніж із 60 запитань, склад та структура яких мають відповідати навчальній програмі, за якою проводиться екзамен.
- 4.4 Час роботи над тестом не перевищує 120 хвилин. У разі, коли кількість запитань перевищує 100, час роботи має бути подовжено відповідно до кількості запитань.
- 4.5 Відповіді на запитання тесту фахівець заносить у бланк для тестування, який після тестування підписується ним особисто і надається Екзаменатору для перевірки.
- 4.6 Бланк тестування після його перевірки має бути підписаний Екзаменатором. Заповнені бланки тестування фахівців зберігаються в Товаристві протягом одного року.
- 4.7 Екзаменатор визнає тестування пройденим, якщо особа дала правильні відповіді не менше ніж на 70 відсотків тестових запитань. Особа, яка не надала необхідної кількості правильних відповідей, вважається такою, що не пройшла тестування та не склала екзамен.
- 4.8 Результати тестування та співбесіди оголошуються особам, які були допущені до складання екзамену.