

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ЕССАЙМЕНТ КРЕДИТ МЕНЕДЖМЕНТ»**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ТОВ «Ессаймент
Кредит Менеджмент»
01.09.2025 року



Сергій БУРКА

**ПОЛОЖЕННЯ
про порядок організації та проведення навчання та підвищення
кваліфікації працівників
ТОВ «ЕССАЙМЕНТ КРЕДИТ МЕНЕДЖМЕНТ»
(нова редакція)**

1. Загальні положення

1.1. Положення про порядок організації та проведення навчання та підвищення кваліфікації працівників та осіб залучених до здійснення колекторської діяльності (надалі – «**Положення**») Товариства з обмеженою відповідальністю «Ессаймент Кредит Менеджмент» (надалі – «**Товариство**») розроблено з метою організації процесу навчання та підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених Товариством (на підставі цивільно-правових договорів), які здійснюють безпосередню взаємодію зі споживачами.

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

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

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.

3. Організація первинного навчання Працівників

3.1. Навчання 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.

3.2. 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, організованім профільними асоціаціями та іншими суб'єктами (вразі їх проведення);
- участі у міжнародних, всеукраїнських та регіональних конференціях, семінарах, круглих столах, тренінгах, програмах тощо, або участь у будь-яких заходах, які організовані операторами на онлайн-платформах.

3.3. Для Працівників проводяться наступні види навчання:

3.3.1. Внутрішнє первинне навчання та тестування - для новоприйнятих Працівників, що здійснюватимуть безпосередню взаємодію із споживачами - перед допущенням таких осіб до безпосередньої взаємодії із споживачами.

3.3.2. 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.

3.4. Внутрішнє первинне 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 наступних блоків питань:

- Взаємодія зі споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки);
- Захист прав споживачів та інших осіб при врегулюванні простроченої заборгованості;
- 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 врегулювання простроченої заборгованості.

3.5. Строк внутрішнього первинного навчання Працівників визначається навчальними планами та навчальними програмами і не повинен перевищувати одного місяця.

3.6. Внутрішнє первинне навчання Працівників завершується тестуванням, яке проводиться відповідно до вимог Товариства та законодавства. Особи, які успішно пройшли тестування допускаються до стажування.

3.7. Результати проходження внутрішнього навчання фіксуються у результатах проведеного тестування за наслідками проведеного внутрішнього навчання.

3.8. 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).

4. Стажування Працівників

4.1. З Працівниками, які пройшли внутрішнє первинне навчання, організовується стажування.

4.2. Організація стажування покладається на керівника департаменту, відділу, підрозділу де працюють або працюватимуть Працівники, які проходять стажування.

4.3. У ході стажування вивчається досвід, працівники набувають практичних знань, умінь і навичок у сфері врегулювання простроченої заборгованості та взаємодії зі споживачем.

4.4. Строк стажування встановлюється керівником та залежить від індивідуальних здібностей Працівника, залежно від досвіду професійної діяльності та рівня його професійної підготовки і триває від 3 (трьох) днів до 1 (одного) місяця.

4.5. Після успішного закінчення стажування, керівник підрозділу подає Директору звіт про виконання плану стажування, що є підставою для допуску Працівника до самостійного виконання функціональних обов'язків та допущення його до безпосередньої взаємодії зі споживачами.

5. Підвищення кваліфікації Працівників

5.1. Підвищення кваліфікації спрямовується на оволодіння, оновлення та поглиблення працівниками спеціальних фахових, методичних, психологічних, правових, компетентностей у сфері врегулювання простроченої заборгованості, що сприяє ефективному виконанню ними своїх функціональних обов'язків, розширенню їх компетенції тощо.

5.2. Для Працівників передбачені наступні види підвищення кваліфікації:

- Планове внутрішнє чергове проведення курсів підвищення кваліфікації для Працівників - 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.

6. Контроль та відповідальність

6.1. Відповідальність за виконання плану навчання та підвищення кваліфікації та чітку їх реалізацію несуть керівники департаментів, відділів та підрозділів Товариства (далі – «**Відповідальні особи**»), в яких працюють або працюватимуть Працівники, що проходять відповідне навчання.

6.2. Відповідальні особи розробляють навчальні плани та програми, методичні рекомендації, організують 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.

6.3. Товариство періодично (щонайменше один раз на рік) здійснює контроль за відповідністю Працівників, які безпосередньо взаємодіють зі споживачами, вимогам законодавства України з питань захисту прав споживачів під час врегулювання простроченої заборгованості.

6.4. 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.

