

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Директор ТОВ «СІТІ КОЛЛЕКТ

Ольшевський А. О.

21.05.2025



## **ПОЛОЖЕННЯ**

організації і проведення навчання та підвищення кваліфікації

## **ЗМІСТ**

|                                                                                           |          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| <b>1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b>                                                              | <b>3</b> |
| <b>2. ФОРМИ ТА ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ НАВЧАННЯ І ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ</b>                  | <b>4</b> |
| <b>3. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ НАВЧАННЯ, ПЕРЕПІДГОТОВКИ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ</b> | <b>5</b> |
| <b>4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ПІДСУМКОВОЇ АТЕСТАЦІЇ</b>                                        | <b>7</b> |
| <b>5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ</b>                                                            | <b>8</b> |

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

- 1.1.** Дія цього Положення поширюється на організацію навчання, професійної підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації таких категорій осіб:
- штатних працівників Товариства;
  - працівників, до службових обов'язків яких входить безпосередня взаємодія з клієнтами у межах реалізації кредитних договорів;
  - осіб, залучених на підставі цивільно-правових договорів, що передбачають взаємодію з клієнтами в рамках виконання умов кредитування;
  - керівника та інших посадових осіб, визначених нормативними актами Національного банку України.
- 1.2.** З метою підвищення рівня професійної підготовки осіб, зазначених у пункті 1.1. цього Положення, а також для формування і вдосконалення необхідних знань, умінь та навичок, що забезпечують належне виконання функціональних обов'язків, Товариством впроваджується система навчальних заходів, що охоплює питання споживчого кредитування, захисту прав споживачів, персональних даних та інші норми чинного законодавства.
- 1.3.** Підвищення кваліфікації працівників, які перебувають у трудових відносинах із Товариством, здійснюється на постійній основі відповідно до законодавчих вимог протягом усього строку їхньої роботи. Для осіб, залучених за цивільно-правовими договорами, таке підвищення відбувається у межах строку дії відповідного договору.
- 1.4.** Навчання є обов'язковим етапом для осіб, які планують обіймати або вже займають посади, що підпадають під визначення пункту 1.1. цього розділу.
- 1.5.** Кваліфікаційні вимоги до зазначених осіб встановлюються відповідно до вимог чинного законодавства України, регуляторних актів Національного банку України та внутрішніх нормативних документів Товариства.
- 1.6.** Система підвищення кваліфікації реалізується на принципах обов'язковості, регулярності та відповідності посадовим обов'язкам.

## **2. ФОРМИ ТА ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ НАВЧАННЯ І ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ**

- 2.1.** Організація навчального процесу та заходів з підвищення кваліфікації відповідно до цього Положення може здійснюватися у таких формах:
- проходження внутрішньої освітньої програми, затвердженої Товариством, що розроблена уповноваженою особою на основі актуальних нормативно-правових вимог та спеціалізованих матеріалів;
  - участь у зовнішніх освітніх заходах — включаючи наукові, практичні, методичні конференції, семінари, тренінги, круглі столи, освітні сесії та інші програми, організовані в межах національних або міжнародних ініціатив, зокрема через електронні освітні платформи, за умови визнання таких заходів релевантними Товариством.
- 2.2.** Проходження навчання або підвищення кваліфікації у формі, передбаченій пунктом 2.1. цього розділу, є обов'язковим для всіх категорій осіб, зазначених у підпунктах "а"—"г" пункту 1.1. цього Положення.
- 2.3.** Залучення до заходів, визначених у пункті 2.1. є обов'язковим для осіб, зазначених у підпунктах "в" та "г" пункту 1.1. цього Положення, за винятком випадків, коли інше прямо передбачено чинним законодавством України.

### **3. ПОРЯДОК ЗДІЙСНЕННЯ НАВЧАННЯ, ПЕРЕПІДГОТОВКИ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ФАХІВЦІВ**

#### **3.1. Підготовка персоналу**

Професійна підготовка спрямована на формування необхідної кваліфікації в осіб, які раніше не мали досвіду роботи в сфері надання послуг зі стягнення заборгованості. Метою такого навчання є забезпечення належного рівня професійних знань і навичок для виконання функціональних обов'язків.

3.1.1. Підготовка проводиться серед осіб, які вже працюють у Товаристві або планують вступити на посаду. До початку навчання учасники повинні бути поінформовані про вимоги до професійної діяльності, правила внутрішнього трудового розпорядку, а також можливості подальшого кар'єрного розвитку.

3.1.2. Тривалість підготовки визначається відповідними освітніми програмами.

3.1.3. По завершенню навчального курсу передбачається проведення підсумкового оцінювання у формі тестування.

#### **3.2. Перепідготовка працівників**

Це форма професійного навчання, мета якої — оновлення або розширення знань та вмінь, необхідних для якісного виконання посадових обов'язків.

3.2.1. Перепідготовка може бути організована у таких випадках:

- якщо працівник не виконував свої обов'язки тривалий час (наприклад, у зв'язку з відпусткою або лікарняним);
- для ознайомлення зі змінами в нормативно-правовій базі;
- при переході на іншу спеціалізацію через зміну функціонального навантаження або неможливість виконання попередньої роботи.

3.2.2. Заняття можуть проводитись як індивідуально, так і в групах, відповідно до затвердженого навчального плану.

3.2.3. Завершення програми перепідготовки також передбачає тестування.

#### **3.3. Підвищення кваліфікації**

Цей вид навчання передбачає оновлення та поглиблення вже наявних знань і навичок, щоб забезпечити вищий рівень професійної підготовки.

3.3.1. Підвищення кваліфікації здійснюється за такими формами:

- обов'язкові групові курси, що проводяться щоквартально;

- спеціалізовані курси (групові або індивідуальні) при розширенні функціональних обов'язків;
  - інші формати навчання, передбачені внутрішніми положеннями та навчальними планами.
- 3.3.2. Курси спрямовані на удосконалення професійної майстерності в межах поточної спеціалізації працівників.
- 3.3.3. Формування навчальних груп зазвичай відбувається серед фахівців однієї спеціалізації. Тривалість навчання визначається відповідною програмою.
- 3.3.4. Після завершення курсів проводиться підсумкове тестування.
- 3.3.5. Освітні програми містять детальний опис структури, змісту та тривалості навчання.

#### **4. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕННЯ ПІДСУМКОВОЇ АТЕСТАЦІЇ**

- 4.1.** Для оцінки рівня засвоєння навчального матеріалу відповідно до програми професійного навчання або підвищення кваліфікації, особи, яким встановлено вимоги до кваліфікаційного мінімуму, проходять підсумкову атестацію. Вона складається з тестування та співбесіди. До співбесіди допускаються лише ті учасники, які успішно склали тест. На основі результатів співбесіди атестаційна комісія ухвалює рішення щодо рівня професійної підготовки фахівця.
- 4.2.** Питання тесту, а також варіанти відповідей, розробляє відповідальна особа, яка проводить навчання. Всі матеріали погоджуються з директором Товариства. Завдання мають передбачати однозначне трактування, чітке визначення правильних та неправильних відповідей.
- 4.3.** Кількість завдань у тесті не повинна бути меншою за 60. Їхній зміст і структура повинні відповідати тематиці та цілям відповідної програми навчання.
- 4.4.** Максимальний час на проходження тесту становить 120 хвилин. У випадку, якщо тест містить понад 100 запитань, час проходження може бути подовжено пропорційно їх кількості.
- 4.5.** Відповіді на тестові завдання вносяться до спеціального бланка, який по завершенню тестування підписується учасником і передається екзаменатору.
- 4.6.** Після перевірки бланк засвідчується підписом екзаменатора. Всі документи, що містять результати тестування, зберігаються в архіві Товариства протягом одного року.
- 4.7.** Успішним вважається результат, якщо учасник дав не менше ніж 70% правильних відповідей. У разі недосягнення цього показника тестування вважається не пройденим.
- 4.8.** Результати тестування і співбесіди повідомляються учасникам, які були допущені до складання іспиту.

## **5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

- 5.1.** Дане Положення набуває чинності з моменту його затвердження Генеральним 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.