

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Директора
Товариства з обмеженою
відповідальністю
«ДЕЛЬТА М ФІНАНС»
№23-ВД від «23» липня 2021 року



ПОЛОЖЕННЯ

**Про порядок організації та проведення навчання і
підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених до
здійснення колекторської діяльності у
ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ДЕЛЬТА М ФІНАНС»**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених до здійснення колекторської діяльності у Товаристві з обмеженою відповідальністю «ДЕЛЬТА М ФІНАНС» (далі – Порядок) розроблено відповідно до вимог та на виконання чинного законодавства України, зокрема Законів України «Про споживче кредитування», «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», Постанови Правління НБУ «Про затвердження Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості» №79 від 09.07.2021, Постанови Правління НБУ «Про затвердження Положення про кваліфікаційні вимоги до працівників колекторських компаній» №77 від 09.07.2021 року та інших актів чинного законодавства України.

1.2. Порядок визначає порядок організації навчання та підвищення кваліфікації працівників та осіб, залучених для здійснення колекторської діяльності у Товаристві з обмеженою відповідальністю «ДЕЛЬТА М ФІНАНС» (далі – Товариство).

1.3. Даний порядок є обов'язковим до виконання підрозділами Товариства, які задіяні в здійсненні навчання працівників Товариства, перевірки їх кваліфікації та надається для ознайомлення всім працівникам Товариства.

1.4. Терміни і визначення в цьому Положенні вживаються в значенні, наведеному в Законі України «Про споживче кредитування», Цивільному кодексі України, Законі України «Про захист прав споживачів» та законах України з питань регулювання ринків фінансових послуг.

2. ВИМОГИ ДО ВНУТРІШНЬОГО НАВЧАННЯ

2.1. Для здійснення внутрішнього навчання Директором призначається відповідальна особа за організацію та проведення навчання, яка, за погодженням з Директором Товариства здійснює пошук доповідача або доповідачів, який або які здійснюватимуть безпосереднє навчання працівників Товариства, а також вживає інших організаційних заходів для забезпечення проведення навчання та підвищення кваліфікації працівників Товариства належним чином.

2.2. Доповідачем може бути один з працівників Товариства та/або особа, яка надає відповідні послуги на підставі Договору.

2.3. Обов'язковими вимогами для доповідача є вища юридична та/або економічна освіта, досвід роботи на керівних посадах у банківських установах, небанківських фінансових установах, колекторських компаніях, досвід роботи у сфері стягнення заборгованості та знання законодавства, яке регулює ринки фінансових послуг, зокрема в частині споживчого кредитування, взаємодії зі

споживачами фінансових послуг, регулювання обробки та захисту персональних даних.

3. БАЗОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

➤ **Загальні вимоги законодавчих та нормативно-правових актів щодо регулювання діяльності з питань врегулювання простроченої заборгованості.**

1. Основні положення Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості».

2. Зміни, внесені в інші закони, які регулюють діяльність фінансових ринків (ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», ЗУ «Про споживче кредитування» та ін.)

➤ **Впровадження державного регулювання колекторської діяльності.**

1. Необхідність впровадження державного регулювання колекторської діяльності, законодавчі та нормативно-правові підстави.

2. Повноваження НБУ відповідно до Закону 1349-ІХ «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості».

3. Нагляд за діяльністю колекторської компанії, її відповідність вимогам законодавства.

4. Нагляд за додержанням вимог законодавства щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

➤ **Порядок набуття статусу колекторської компанії.**

1. Порядок набуття статусу колекторської компанії відповідно до Закону 1349-ІХ та нормативно-правових актів НБУ.

2. Внутрішні документи колекторської компанії щодо політик та положень про взаємодію зі споживачами.

➤ **Взаємодія колекторської компанії з Національним Банком України у процесі здійснення діяльності.**

➤ **Взаємодія зі споживачами**

1. Вимоги до колекторських компаній щодо відносин зі споживачем при врегулюванні простроченої заборгованості, визначені Законом 1349-ІХ.

2. Вимоги щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості.

➤ **Захист прав споживачів**

➤ **Відповідальність за порушення законодавства, яке регулює відносини зі споживачем при врегулюванні простроченої заборгованості.**

➤ **Практичні заняття щодо безпосередньої взаємодії зі споживачами:**

1. Навчання роботи з програмним забезпеченням, яке використовується для врегулювання простроченої заборгованості;
2. Ознайомлення і детальний розбір структури діалогу зі споживачами.
3. Розмежування структури розмови зі споживачем, близькими особами споживача, третіми особами, які надали згоду на взаємодію та іншими категоріями осіб.
4. Фіксування взаємодії в програмному забезпеченні.
5. Розбір різних варіантів поведінки споживачів при безпосередній взаємодії з ними та третіх осіб, вивчення способів та законодавчо встановлених меж етики взаємодії.
6. Робота над помилками.
7. Тестування з видачою документа про проходження навчання.

4. ПЕРІОДИЧНІСТЬ ЗДІЙСНЕННЯ НАВЧАННЯ

4.1. До призначення на посаду спеціаліст з підбору та адаптації персоналу, за необхідності, за участі одного з юристів Товариства, проводить співбесіду, яка, окрім іншого, включає перевірку базових знань вимог законодавства щодо роботи зі споживачами фінансових послуг, зокрема вимог щодо етичної поведінки та захисту персональних даних, ознайомлює з принципами діяльності колекторської компанії.

4.2. Для працівників Товариства, які безпосередньо взаємодіють зі споживачами фінансових послуг та з якими укладається трудовий договір, внутрішнє навчання здійснюється до початку взаємодії таким працівником зі споживачами фінансових послуг – тобто до початку виконання трудових функцій, визначених посадовою інструкцією такого працівника, але після призначення на посаду.

4.3. Строк навчання становить 24 (двадцять чотири) години, які розподіляються рівномірно на три або чотири дні та організовується Товариством. Час навчання підлягає оплаті працівнику на загальних підставах.

4.4. Для працівників Товариства, які безпосередньо взаємодіють зі споживачами фінансових послуг додатково здійснюється проміжне внутрішнє навчання 1 (один) раз на 3 (три) місяці. Додатково, навчання працівників може бути організовано Товариством у випадку прийняття Верховною радою України та/або Національним Банком України/іншими органами нових та внесення змін до чинних нормативно-правових актів, які впливають на належне виконання працівниками Товариства своїх трудових зобов'язань.

4.5. Для керівників Товариства, старших юристів/юрисконсультів та, у випадку

необхідності, для інших працівників Товариство забезпечує проходження профільного навчання в Інституті післядипломної освіти та бізнесу, Асоціації учасників колекторського бізнесу України та на інших освітніх платформах не рідше одного разу на рік.

5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Цей Порядок є безстроковим, затверджується наказом Директора і набуває чинності з дати, визначеної в наказі. Якщо в наказі не зазначено дату набрання чинності цим Порядком, Порядок набирає чинності з наступного робочого дня з дати затвердження.

5.2. Зміни та доповнення до цього Порядку затверджуються наказом і оформлюються у письмовій формі шляхом викладення Порядку у новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично припиняє дію попередньої версії/редакції документа.

5.3. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України, цей Порядок діятиме лише у тій частині, що не суперечитиме чинному законодавству України

5.4. Надання Порядку зовнішнім органам, третім особам відбувається за обов'язковим погодженням з Юридичним департаментом відповідно до чинного законодавства України.

5.5. У разі зміни назв структурних підрозділів, що задіяні в процедурах, що описані в цьому Порядку, при незмінності функцій цей Порядок вважається дійсним щодо їхніх нових назв.

Директор
ТОВ «ДЕЛЬТА М ФІНАНС»



В. В. Голуб