ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ПРИВАТНІ ІНВЕСТИЦІЇ»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Генеральний директор
ТОВ «ФК «ПРИВАТНІ ІНВЕСТИЦІЇ»
_____ С.Л. НИКИФОРОВ
01.07.2021 р. №1

ПОРЯДОК
організації та проведення професійної підготовки, підвищення кваліфікації працівників

Київ - 2021 р.

Загальні питання

1. Цей Порядок визначає засади організації та проведення первинної професійної підготовки і підвищення кваліфікації основних працівників ТОВ «ФК «ПРИВАТНІ ІНВЕСТИЦІЇ» (надалі Товариство), створених на професійній основі (далі - професійна підготовка працівників).

2. Терміни, що вживаються у цьому Порядку, мають таке значення:

професійне навчання працівників - набуття працівниками професійних знань, умінь і навичок, не регламентоване місцем набуття, строком та формою навчання;

працівники Товариства (далі - працівники), які будь-яким чином взаємодіють із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості;

первинна професійна підготовка працівників - здобуття професійних навиків рядовими працівниками, що забезпечує відповідний рівень професійної кваліфікації, необхідний для ефективної професійної діяльності працівника при врегулюванні простроченої заборгованості;

підвищення кваліфікації працівників - професійне навчання, що дає можливість розширити і поглибити раніше здобуті професійні знання, уміння і навички у сфері врегулюванні простроченої заборгованості на рівні вимог до професійної діяльності;

стажування працівників - набуття працівниками практичних навичок і умінь у сфері врегулювання простроченої заборгованості, що організовується безпосередньо у підрозділах Товариства з метою забезпечення ефективного виконання функціональних обов'язків працівниками перед допуском їх до самостійного виконання завдань на займаній посаді або перед призначенням на вищу посаду;

ДДВ – Департамент досудовго врегулювання Товариства;

Товариство – Товариство з обмеженої відповідальністю «ФК «Приватні Інвестиції».

3. Професійний відбір працівників з подальшим проведенням первинної професійної підготовки здійснюється з урахуванням умов праці та вимог законодавства.

4. Працівники під час прийняття на роботу і в процесі роботи проходять за рахунок Товариства навчання, інструктажі та перевірку знань відповідно до законодавства.

Форми професійної підготовки працівників

5. Професійна підготовка працівників проводиться за денною, дистанційною, формою з відривом і без відриву від професійної діяльності та за індивідуальними навчальними планами.

6. Професійна підготовка працівників забезпечується шляхом:

- курсового навчання, що передбачає формування навчальних груп і здійснюється на території офісу Товариства;
- індивідуального навчання, що передбачає навчання безпосередньо у Контакт-центрі під керівництвом кваліфікованих працівників –директора департаменту, керівника групи, тренера, психолога.

Організація професійної підготовки працівників

7. Організація професійної підготовки працівників здійснюється з урахуванням потреб Товариства у кваліфікованих працівниках відповідно до вимог законодавства.

Первинна професійна підготовка працівників

9. Первинна професійна підготовка працівників проводиться у декілька етапів:

- Роз'яснення загальних аспектів роботи під час взаємодії працівника зі споживачем при врегулюванні простроченої заборгованості, регламенту роботи Товариства, поняття банківських продуктів та банківської термінології;

- Роз'яснення загальних юридичних аспектів, вивчення статей Закону, підстав для роботи з простроченою заборгованістю;

- Роз'яснення щодо структури, скриптів, формату спілкування згідно вимог етичної поведінки, заборони ненормативного, неформального спілкування, щодо вчинення дії що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

- Роз'яснення щодо взаємовідносин із споживачами під час надання банківських та інших
- фінансових послуг, питання щодо обізнаності про порядок розгляду звернень споживачів;

- Особи, які направляються для проходження первинної професійної підготовки працівників, повинні бути попередньо ознайомлені з вимогами до роботи за професією, з умовами та оплатою праці, правилами внутрішнього розпорядку і охорони праці, функціональними обов'язками, інструкціями, можливістю подальшого підвищення кваліфікації та професійного зростання.

Нормативний строк первинної професійної підготовки працівників визначається навчальними планами та навчальними програмами і не повинен перевищувати одного місяця.

Первинна професійна підготовка працівників завершується кваліфікаційною атестацією, яка проводиться відповідно до вимог Товариства та законодавства. Особам, які успішно пройшли кваліфікаційну атестацію допускаються до стажування в Контакт-центрі Товариства.

Організація навчального процесу, тривалість навчального тижня та навчального дня під час проведення первинної професійної підготовки працівників встановлюється відповідно до регламенту Товариства.

Стажування працівників

10. З працівниками, які пройшли первинну професійну підготовку, організовується стажування.

Організація стажування покладається на директора департаменту, керівників групи де працюють або працюватимуть працівники, які проходять стажування.

Під час організації стажування працівників керівники підрозділів зобов'язані:

- визначити місце, час та керівника стажування;
- затвердити індивідуальний план стажування і звіт про його виконання;
- створити належні умови і здійснювати постійний контроль за ходом стажування працівника;
- після завершення стажування організувати проведення заліків.

Стажування проводиться за затвердженим планом Товариства та законодавства.

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

Строк стажування встановлюється керівником підрозділу та залежить від індивідуальних здібностей працівника, залежно від досвіду професійної діяльності та рівня його професійної підготовки і триває від 4 (чотирьох) днів до 1(одного) місяця.

Після успішного закінчення стажування працівника, керівник підрозділу подає звіт про виконання плану стажування, що є підставою для допуску працівника до самостійного виконання функціональних обов'язків з випробувальним терміном до 6 (шести) місяців.

Підвищення кваліфікації працівників

11. Підвищення кваліфікації працівників проводиться кожних 3 (три) місяці або не рідше ніж один раз на рік у навчальних центрах (навчальних підрозділах).

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.

12. Як вид підвищення кваліфікації працівників проводиться їх спеціальна підготовка, яка включає:

1) проведення внутрішніх та зовнішніх тренування з метою удосконалення професійних навиків у сфері врегулювання простроченої заборгованості та взаємодії зі споживачем

2) заняття з:

- теоретичної підготовки;
- вивчення та оволодіння прийомами спілкування.

Навчальні плани та програми професійної підготовки працівників

13. Професійна підготовка працівників проводиться відповідно до робочих навчальних планів та програм, розроблених Товариством згідно законодавства.

14. У разі проведення професійної підготовки працівників, потреби визначається з урахуванням специфіки професії, умов професійної діяльності та строку навчання, але не

менше кількості, що передбачена типовим положенням про порядок проведення навчання і перевірки знань.

Кадрове забезпечення професійної підготовки працівників

15. До проведення занять з рядовими працівниками залучаються викладачі з числа керівників, професіоналів, фахівців та кваліфікованих працівників, психолог, а також запрошуються фахівці з професійного навчання.

Склад працівників, які залучаються до проведення професійної підготовки працівників затверджується Товариством.

Викладачі, які залучаються до проведення професійної підготовки працівників, повинні мати повну вищу освіту за відповідним напрямом і стаж роботи за відповідною спеціальністю не менш як один рік.

Майстри професійного навчання повинні мати вищу освіту та стаж роботи за відповідною спеціальністю не менш як один рік.

Викладачі професійного навчання із складу кваліфікованих працівників повинні мати стаж роботи за професією не менш як один рік і рівень кваліфікації не нижчий, ніж передбачено навчальними планами і програмами, за якими здійснюється навчання працівників.

Фінансування заходів із забезпечення професійної підготовки працівників

16. Фінансування заходів із забезпечення професійної підготовки працівників здійснюється Товариством відповідно до вимог законодавства.

17. Професійна підготовка працівників може проводитися за їх бажанням за рахунок власних коштів або коштів інших фізичних чи юридичних осіб.

З Положенням ПОРЯДОК організації та проведення професійної підготовки, підвищення кваліфікації працівників працівників ДДВ ознайомлені:

підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата

підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата

підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата

підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата

підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата

підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата
підпис працівника	ПІБ	дата