

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Рішенням директора
ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШІН»

№НК-20260117/001

від «17» січня 2026 року



**Положення
про організацію та проведення навчання і підвищення кваліфікації**

ЗМІСТ

1. Загальні положення
2. Нормативно-правова база
3. Мета, принципи та завдання навчання
4. Категорії осіб, що підлягають навчанню
5. Форми, види та періодичність навчання
6. Організація навчального процесу
7. Програми навчання та обов'язкові навчальні модулі
8. Оцінювання знань та підсумкова атестація
9. Документування та облік результатів навчання
10. Відповідальність посадових осіб і працівників
11. Контроль з боку НБУ та внутрішній комплаєнс
12. Прикінцеві положення

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення визначає **порядок організації, проведення, документування та контролю навчання, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН»** (далі — Товариство).

1.2. Документ розроблено відповідно до:

- Кодексу законів про працю України;
- Закону України «**Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг**»;
- Закону України «**Про споживче кредитування**»;
- Закону України № 361-IX «**Про запобігання та протидію легалізації доходів (AML/CFT)**»;
- Закону України «**Про захист персональних даних**»;
- нормативно-правових актів **Національного банку України**, зокрема:
 - **Постанови НБУ №79 від 09.07.2021** (вимоги до діяльності фінансових компаній);
 - **Постанови НБУ №170 від 04.08.2022** (етична поведінка колекторів);
 - нормативів НБУ щодо **AML/CFT та внутрішнього контролю**.

1.3. Навчання є **обов'язковим елементом системи внутрішнього контролю та комплаєнсу Товариства**.

1.4. Контроль за організацією навчання здійснює **визначена відповідальна особа — Ботук Леонід Андрійович**, або інший уповноважений структурний підрозділ.

2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА

2.1. Положення базується на вимогах:

- ст. 29, 139 КЗпП України (обов'язки працівників щодо підвищення кваліфікації);
- ст. 6, 7, 11 Закону України «**Про фінансові послуги...**»;
- ст. 6, 8 Закону України «**Про споживче кредитування**»;
- ст. 8 Закону України №361-IX (навчання з AML);
- **Постанови НБУ №170, пп. 5–21** (вимоги до поведінки колекторів);
- нормативів НБУ щодо внутрішнього контролю.

3. МЕТА, ПРИНЦИПИ ТА ЗАВДАННЯ НАВЧАННЯ

3.1. Мета навчання

Формування та підтримання **належного професійного рівня працівників**, зокрема осіб, що здійснюють:

- колекторську діяльність;
- взаємодію зі споживачами фінансових послуг;
- обробку персональних даних;
- діяльність у сфері AML/CFT.

3.2. Принципи навчання

- безперервність професійного розвитку;

- відповідність вимогам НБУ;
- документальне підтвердження проходження навчання;
- контроль якості засвоєння знань;
- персональна відповідальність працівників.

4. КАТЕГОРІЇ ОСІБ, ЩО ПІДЛЯГАЮТЬ НАВЧАННЮ

Навчанню підлягають:

- штатні працівники Товариства;
- працівники, що здійснюють **безпосередню взаємодію з боржниками**;
- особи, залучені за цивільно-правовими договорами;
- керівник Товариства та посадові особи;
- працівники, відповідальні за AML, комплаєнс та захист персональних даних.

5. ФОРМИ, ВИДИ ТА ПЕРІОДИЧНІСТЬ НАВЧАННЯ

5.1. Форми навчання

- внутрішні програми Товариства;
- зовнішні курси, тренінги, семінари;
- дистанційне навчання (e-learning);
- самостійна підготовка за затвердженими програмами.

5.2. Періодичність навчання

- первинне навчання — перед початком роботи;
- щорічне планове навчання — **не рідше 1 разу на рік**;
- позапланове навчання — у разі змін законодавства (НБУ, AML, персональні дані);
- спеціалізоване навчання — **для колекторів не рідше 1 разу на рік** (Постанова НБУ №170).

6. ОРГАНІЗАЦІЯ НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ

6.1. Навчання організовується відповідальною особою відповідно до **річного плану навчання**.

6.2. Навчальні програми затверджуються керівником Товариства.

6.3. До проведення навчання можуть залучатися:

- внутрішні тренери;
- зовнішні консультанти;
- навчальні установи.

7. ОBOB'ЯЗKOBІ НАВЧАЛЬНІ МОДУЛІ

(відповідність вимогам НБУ)

Працівники, залучені до колекторської діяльності, **обов'язково проходять навчання з таких напрямів:**

7.1. Колекторська діяльність та етична поведінка

(Постанова НБУ №170)

7.2. Захист персональних даних

(Закон України «Про захист персональних даних»)

7.3. AML / CFT

(Закон №361-IX, нормативи НБУ)

7.4. Захист прав споживачів фінансових послуг

(Постанова НБУ №79)

7.5. Судова, виконавча та претензійна робота

8. ОЦІНЮВАННЯ ЗНАНЬ ТА ПІДСУМКОВА АТЕСТАЦІЯ

8.1. Після кожного навчання проводиться тестування або співбесіда.

8.2. Прохідний рівень — **не менше 70% правильних відповідей.**

8.3. Формат тестування:

- рекомендовано 40–60 запитань;
- тривалість — до 90–120 хвилин.

8.4. Особи, які не склали тестування, **направляються на повторне навчання.**

9. ДОКУМЕНТУВАННЯ ТА ОБЛІК НАВЧАНЬ

9.1. Ведеться **журнал обліку навчань**, у якому зазначаються:

- ПІБ працівника;
- дата навчання;
- тема;
- форма навчання;
- результат тестування.

9.2. **Строк зберігання матеріалів навчання:**

- не менше **3 років**;
- матеріали AML / фінмоніторингу — **не менше 5 років** (Закон №361-IX).

10. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ І ПОСАДОВИХ ОСІБ

10.1. Відмова від проходження навчання або неналежне проходження може бути підставою для:

- дисциплінарної відповідальності;
- відсторонення від роботи;
- розірвання трудових або цивільно-правових відносин.

10.2. За порушення вимог AML / CFT або етичної поведінки можуть застосовуватися **заходи впливу НБУ.**

11. КОНТРОЛЬ З БОКУ НБУ ТА ВНУТРІШНІЙ КОМПЛІЄНС

11.1. Навчання є частиною **системи внутрішнього контролю Товариства.**

11.2. Результати навчання можуть бути **предметом перевірки Національного банку України.**

11.3. Відповідальна особа здійснює моніторинг виконання навчальних програм та формує звіти керівництву.

12. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

12.1. Положення набуває чинності з дати затвердження.

12.2. Перегляд здійснюється **не рідше одного разу на три роки** або у разі змін законодавства.

12.3. Зміни затверджуються наказом директора Товариства.