

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ТОВ

«МІЖНАРОДНИЙ АЛЬЯНС

ЗАХИСТУ КРЕДИТОРІВ»

Бернацький Юрій Анатолійович

2024 р.



**ПРОГРАМА НАВЧАННЯ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ
ТА ОСІБ ЗАЛУЧЕНИХ ДО ЗДІЙСНЕННЯ КОЛЕКТОРСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«МІЖНАРОДНИЙ АЛЬЯНС ЗАХИСТУ КРЕДИТОРІВ»**

Програма навчання та підвищення кваліфікації працівників Товариства розроблена з урахуванням всіх вимог діючого законодавства України та вимог Товариства щодо процесу роботи з простроченою заборгованістю.

Програма навчання включає наступні етапи:

1 етап: Базовий тренінг

- знайомство з Товариством, інформація про клієнтів та основні етапи роботи з простроченою заборгованістю;
- застосування Кодексу професійної етики та Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості (надалі – ЗУ №1349);
- опрацювання положень Закону України «Про захист персональних даних» та Положення про порядок обробки та захисту персональних даних, в тому числі вимог до захисту персональних даних;
- ознайомлення з типовим кредитним договором: основні пункти. Причини виникнення заборгованості та наслідки несплати;
- опрацювання сценарію розмови з боржником та третіми особами;
- ознайомлення з наявним програмним забезпеченням Товариства;
- практика прийому дзвінків, обговорення питань;
- перевірка знань.

2 етап: Програма адаптації

- інструктаж та практична робота в програмному забезпеченні Товариства;
- особливості та правила роботи з реєстрами Товариства;
- вимоги до проведення переговорів, оцінка якості розмов;
- прийом дзвінків, прослуховування розмов та їх оцінка.

3 етап: Програма навчання

1.	Тренінг: Анкета боржника, актуалізація та збір інформації (аналіз отриманих даних з реєстру та правила роботи з інформацією) Тестування: практична перевірка володінням анкетними даними
2.	Тренінг: Робота з боржником та третіми особами згідно ЗУ №1349 (Взаємодія з родичами та третіми особами боржника) Прослуховування та аналіз проведених розмов. Тестування: перевірка володіння нормами закону
3.	Тренінг: Структура переговорів з боржником та пов'язаними з ним особами (основні етапи переговорів та пошук взаємовигідних умов погашення заборгованості). Тими боржників (виявлення типу боржника для ефективного спілкування) Прослуховування та аналіз проведених розмов. Тестування.
4.	Тренінг: Аргументація та наслідки несплати боргу. Робота із запереченням. Програма лояльності (методи і техніки роботи із запереченням. Взаємовигоди сторін для закриття боргу) Тестування: проведення перевірки знань у формі тестування та тренінгу.

4 етап: Практична робота

- прийом вхідних та здійснення вихідних дзвінків;
- регулярне прослуховування проведених переговорів та їх аналіз із зворотнім зв'язком фахівцю;
- щотижнева оцінка якості розмов особою, відповідальною за контроль якості послуг із зворотнім зв'язком;
- планування навчання щодо виявлених потреб;
- контроль за виконанням рекомендацій.

5 етап: Підвищення кваліфікації

- тренінг: Ефективне стягнення – майстер клас юриста Товариства (практичні рекомендації юриста);
- тренінг: Управління персоналом (для менторів).

Програма навчання змінюється у разі впровадження нового або зміни існуючого Законодавства України та за потреби Товариства створюється нові навчальні програми.