

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора

Суськова А.Е.

ООО «МИКРОКРЕДИТНАЯ КОМПАНИЯ  
ФИНАНС ГРУПП -НН»

от « 10 » 01 2019 года

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**ОБ ОБУЧЕНИИ СОТРУДНИКОВ**  
**ООО «МИКРОКРЕДИТНАЯ**  
**КОМПАНИЯ ФИНАНС ГРУПП-НН»**  
**в сфере защиты прав и интересов получателей**  
**финансовых услуг**

город Павлово

2019 г.



## 1. Общие положения

1.1 Обучение проходят работники организации и лица, не являющиеся работниками, но действующие по поручению организации в соответствии с гражданско-правовым договором (далее - сотрудники), непосредственно взаимодействующие с получателями финансовых услуг;

1.2 Обучение осуществляется в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления информации, содержащейся в нормативных актах Российской Федерации в сфере микрофинансовой деятельности, в том числе нормативных актах Банка России, в актах саморегулируемой организации (далее - СРО), в которой состоит организация и решений самой организации.

1.3 Обучение сотрудников проводится самостоятельно (внутреннее обучение) или с привлечением обучающих организаций (**внешнее обучение**). Внутреннее обучение могут проводить сотрудники, отвечающие за организацию взаимодействия с получателями финансовых услуг: директор и (или) сотрудник организации, ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг;

1.4 Сотрудники допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения;

1.5 Сотрудники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателем финансовых услуг совместно с сотрудником, прошедшим обучение, и под его контролем.

## 2. Формы и периодичность обучения сотрудников, осуществляющих

### непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг

2.1 **Вводный (первичный) инструктаж** проводится самостоятельно (внутренним обучением) или с привлечением обучающих организаций однократно до начала осуществления сотрудником соответствующих функций с целью ознакомления с нормативными правовыми актами Российской Федерации и требованиями СРО в области защиты прав получателей финансовых услуг при приёме и при переводе (временном переводе) работников на работу для выполнения функций, связанных непосредственным взаимодействием с получателями финансовых услуг и с организацией такого взаимодействия в качестве условия для их допуска к работе с получателями финансовых услуг;

2.2 **Целевой (внеплановый) инструктаж** проводится самостоятельно с сотрудниками, предусмотренными п.2.1., в следующих случаях и сроках:

2.2.1 при изменении действующих вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации в области защиты прав получателей финансовых услуг – не позднее трех рабочих дней с даты вступления в силу соответствующих актов.

2.2.2 При утверждении организацией новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты Прав Получателей финансовых услуг – не позднее десяти рабочих дней с даты утверждения или изменения указанных документов;

2.2.3 при переводе сотрудника на другую постоянную работу в организацию, в случае, когда имеющихся у него знаний в области защиты прав получателей



финансовых услуг недостаточно для выполнения новой трудовой функции - не позднее десяти рабочих дней со дня наступления соответствующего случая;  
2.2.4 при поручении сотруднику организации работы, не обусловленной заключенным с ним трудовым договором, когда это не влечёт изменения условий заключённого с работником трудового договора - не позднее десяти рабочих дней со дня наступления соответствующего случая.

**2.3 Повышение квалификации (плановый инструктаж)** проводится самостоятельно (внутренним обучением) или с привлечением обучающих организаций с сотрудниками, осуществляющими организацию взаимодействия с получателями финансовых услуг не реже одного раза в год.

### **3. Порядок проведения ежегодных проверок квалификации и профессиональных навыков сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с с получателями финансовых услуг**

- 3.1 Проверка квалификации и Профессиональных навыков сотрудников, осуществляющих непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг проводится ежегодно в установленную директором дату;
- 3.2 Проверку квалификации проводит сотрудник Организации, отвечающий за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг;
- 3.3 Проверка квалификации проводится в форме собеседования сотрудника, осуществляющего проверку, с сотрудником, который подвергается проверке.

### **4. Порядок фиксации обучение и ежегодных проверок квалификации и профессиональных навыков сотрудников**

- 4.1 Сведения об обучении сотрудников фиксируются в Журнале учета обучения сотрудников ООО МКК «Финанс Групп-НН» в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг
- 4.2 Результаты проведения ежегодных проверок квалификации и профессиональных навыков сотрудников фиксируются Журнале учета проверок сотрудников ООО МКК «Финанс Групп-НН» в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг,
- 4.3 Журналы ведёт и хранит сотрудник, ответственный за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг.

### **5. Перечень сотрудников, проходящих обучение:**

- 5.1 Директор организации
- 5.2 Менеджер финансового обслуживания
- 5.3 Третьи лица, действующие от имени организации(при наличии).