

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об обучении работников КПК «ЮРТ» и третьих лиц в сфере защиты прав и интересов**  
**получателей финансовых услуг**

**1. Общие положения**

1.1. Обучение проходят работники кооператива и третьи лица, действующие по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива или работники этих лиц, осуществляющие непосредственное взаимодействие с получателями финансовых услуг (далее – работники) в целях обеспечения непрерывности получения, изучения и обновления раскрываемой и предоставляемой им информации, а также информации, содержащейся в решениях органов кредитного кооператива, в нормативных актах Российской Федерации в сфере кредитной кооперации, в том числе нормативных актах Банка России, в актах саморегулируемой организации, в которой состоит кооператив (далее – СРО);

1.2. Обучение работников проводится самостоятельно (внутреннее обучение) или с привлечением третьих лиц (внешнее обучение). Внутреннее обучение проводится ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг – Помощник председателя кооператива

1.3. Работники допускаются к работе с получателями финансовых услуг только после прохождения обучения;

1.4. Работники, не прошедшие обучение, допускаются к работе с получателями финансовых услуг совместно с работником, прошедшим обучение, и под его контролем;

**2. Формы обучения работников**

2.1. вводный (первичный) инструктаж;

2.2. целевой (внеплановый) инструктаж;

**3. Перечень работников, проходящих обучение**

3.1. Председатель кооператива;

3.2. Работник, назначенный ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг - Помощник председателя кооператива

3.3. Главный бухгалтер, Руководитель отделения, Помощник председателя кооператива, Специалист по возврату займов, Кассир головного офиса, Кассир отделения, Начальник отдела по займам.

**4. Перечень лиц, ответственных за проведение обучения**

4.1. Ответственный за организацию обучения - председатель кооператива.

4.2. Ответственный за проведение обучения – работник кооператива, назначенный ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг - Помощник председателя кооператива.

**5. Тематика и сроки обучения**

5.1. Вводный (первичный) инструктаж проводится внутренним обучением однократно до начала осуществления лицами соответствующих функций для их ознакомления с нормативными правовыми актами Российской Федерации, в том числе нормативными актами Банка России и внутренними документами кооператива в области защиты прав получателей финансовых услуг в следующих случаях:

5.1.1. При приеме на работу до назначения работника на должность, предусмотренную п.3 настоящего Положения;

5.1.2. При переводе (временном переводе) работника кооператива на другую должность в кооперативе в случае, когда имеющихся у него знаний **недостаточно** для исполнения обязанностей, предусмотренных в главах 3 и 4 "Базового стандарта защиты прав и интересов физических и юридических лиц - получателей финансовых услуг, оказываемых членами саморегулируемых

организаций в сфере финансового рынка, объединяющих кредитные потребительские кооперативы"(далее – Стандарт) – до даты начала исполнения обязанностей на другой должности;

5.1.3. При возложении на работника кооператива работы, связанной с исполнением обязанностей, предусмотренных положениями глав 3 и 4 Стандарта, и не обусловленной заключенным с ним трудовым договором - до начала исполнения обязанностей;

5.1.4. При заключении договора об оказании финансовой услуги с третьим лицом, действующим по поручению, от имени и за счет кредитного кооператива - до заключения договора с третьим лицом;

5.2. Целевой (внеплановый) инструктаж проводится внешним или внутренним обучением в следующих случаях:

5.2.1. При изменении действующих и вступлении в силу новых нормативных правовых актов Российской Федерации, в том числе нормативных актов Банка России, а также актов СРО в области защиты прав получателей финансовых услуг;

5.2.2. При утверждении кооперативом новых или изменении действующих внутренних документов в области защиты прав получателей финансовых услуг;

5.2.3. По результатам проведенной надзорным органом или СРО проверки деятельности кооператива в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг, зафиксированным в соответствующем акте проверки;

5.2.4. Во всех предусмотренных в п. 5.2. случаях внутреннее обучение посвящено произошедшему событию и проводится не позднее 10 рабочих дней после даты наступления соответствующего события при внутреннем обучении или в даты проведения мероприятия обучающей организацией при внешнем обучении.

## **6. Фиксация результатов проведения обучения работников**

6.1. Результаты проведения обучения работников фиксируются в «Журнале учета внутреннего обучения и оценки знаний работников по результатам внутреннего обучения и проверки их соответствия установленным для обучения требованиям в КПК «ЮРТ» в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг»;

6.2. Журнал оформляет работник кооператива, назначенный ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг;

6.3. Журнал хранится в кооперативе в течение 5 лет после даты прекращения трудовых/договорных отношений с лицом и являются частью Личного дела работника кооператива;

## **7. Оценка знаний работников по результатам проведенного внутреннего обучения и проверка их соответствия установленным для обучения требованиям**

7.1. Оценка знаний работников по результатам вводного(первичного) инструктажа и проверка их соответствия установленным для обучения требованиям осуществляется по истечении одного месяца с даты его проведения в форме собеседования работника кооператива, назначенного ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг либо председателя, с лицом, прошедшим первичный(вводный) инструктаж;

7.2. Оценка знаний работников по результатам целевого(внепланового) инструктажа и проверка их соответствия установленным для обучения требованиям осуществляется в течение трех рабочих дней после даты проведения инструктажа, посвященного предусмотренным п.п.5.2.1.и 5.2.2. событиям, в форме собеседования работника кооператива, назначенного ответственным за рассмотрение обращений получателей финансовых услуг председателя, с лицом, прошедшим целевой(внеплановый) инструктаж;

7.3. Результаты оценки знаний работников по результатам целевого(внепланового) инструктажа и проверки их соответствия установленным для обучения требованиям фиксируется проводившим оценку и проверку работником в «Журнале учета внутреннего обучения и оценки знаний работников по результатам внутреннего обучения и проверки их соответствия установленным для обучения требованиям в КПК «ЮРТ» в сфере защиты прав и интересов получателей финансовых услуг»