

The logo for PECB, consisting of the letters 'P', 'E', 'C', and 'B' in a bold, white, sans-serif font. The letters are spaced out and have a slight shadow effect.

**PECB**

BEYOND RECOGNITION

A background image showing a modern office environment with large glass windows. In the foreground, a woman in a dark suit and a man in a light blue suit are walking and looking at a tablet together. The image is slightly dimmed to allow the text to stand out.

# ISO 37301 LEAD IMPLEMENTER

**Довідник кандидата**

## Зміст

---

<b>РОЗДІЛ I: ВСТУП</b> .....	<b>3</b>
Про РЕСВ .....	3
Цінність сертифікації РЕСВ.....	4
Кодекс етики РЕСВ.....	5
Вступ до посади провідного спеціаліста з впровадження ISO 37301 .....	6
<b>РОЗДІЛ II: ПІДГОТОВКА ДО ІСПИТУ, ПРАВИЛА ТА ПОЛІТИКИ</b> .....	<b>7</b>
Домени компетенцій.....	8
Складання іспиту .....	17
Політика безпеки іспиту.....	20
Результати іспиту.....	20
Політика перескладання іспитів .....	21
<b>РОЗДІЛ III: ПРОЦЕС СЕРТИФІКАЦІЇ ТА ВИМОГИ</b> .....	<b>22</b>
Подача заявки на сертифікацію .....	22
Професійний досвід .....	23
Професійні рекомендації.....	23
Досвід роботи з проектами СУК .....	23
Оцінка заявок на сертифікацію.....	23
<b>РОЗДІЛ IV: ПОЛІТИКА ЩОДО СЕРТИФІКАЦІЇ</b> .....	<b>24</b>
Відмова у сертифікації .....	24
Варіанти статусу сертифікації .....	24
Поновлення сертифікації.....	25
Закриття кейсу.....	25
Політика розгляду скарг та апеляцій .....	25
<b>РОЗДІЛ V: ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ</b> .....	<b>26</b>

## РОЗДІЛ I: ВСТУП

---

### Про РЕСВ

РЕСВ - це орган сертифікації, який пропонує програми навчання, сертифікації та видачі сертифікатів для приватних осіб з широкого спектру дисциплін.

Завдяки нашій присутності в більш ніж 150 країнах, ми допомагаємо професіоналам продемонструвати свою компетентність у різних галузях знань, пропонуючи цінні програми оцінки, сертифікації та видачі сертифікатів відповідно до міжнародно визнаних стандартів..

### Нашими основними цілями є:

1. Встановлення мінімальних вимог, необхідних для сертифікації фахівців та присвоєння кваліфікацій
2. Розгляд та перевірка кваліфікації осіб для забезпечення їхнього права на сертифікацію.
3. Підтримувати та постійно вдосконалювати процес оцінювання осіб, що проходять сертифікацію.
4. Сертифікація кваліфікованих осіб, надання призначень та ведення відповідних довідників
5. Встановлення вимог до періодичного поновлення сертифікатів та Забезпечення дотримання сертифікованими особами цих вимог.
6. забезпечення дотримання фахівцями РЕСВ етичних стандартів у своїй професійній діяльності
7. Представлення наших зацікавлених сторін у питаннях, що становлять спільний інтерес
8. Популяризація переваг сертифікації та сертифікаційних програм серед професіоналів, бізнесу, урядів та громадськості

### Наша місія

Надавати нашим клієнтам комплексні послуги з експертизи, сертифікації та сертифікаційних програм, які викликають довіру та приносять користь суспільству в цілому.

### Наше бачення

Стати світовим еталоном у наданні послуг професійної сертифікації та сертифікаційних програм.

### Наші цінності

Чесність, професіоналізм, справедливість

## Цінність сертифікації PECB

### Глобальне визнання

Сертифікати PECB визнані на міжнародному рівні та схвалені багатьма органами акредитації, тому професіонали, які їх отримують, отримують вигоду від нашого визнання на внутрішньому та міжнародному ринках.

Цінність сертифікатів PECB підтверджується акредитацією Міжнародної служби акредитації (IAS-PCB-111), Служби акредитації Великої Британії (UKAS-№. 21923) та Корейської ради з акредитації (KAB-PC-08) відповідно до ISO/IEC 17024 - Загальні вимоги до органів, що здійснюють сертифікацію осіб. Цінність сертифікаційних програм PECB підтверджена акредитацією Національного органу з акредитації ANSI (ANAB-Accreditation ID 1003) відповідно до стандарту ANSI/ASTM E2659-18 "Стандартна практика для сертифікаційних програм".

PECB є асоційованим членом Незалежної асоціації акредитованих реєстраторів (IAAR), дійсним членом Міжнародної асоціації з сертифікації персоналу (IPC), підписантом IPC MLA, а також членом Club EBIOS, CPD Certification Service, CLUSIF, Credential Engine та ITCC. Крім того, PECB є затвердженим ліцензованим видавцем-партнером (LPP) Акредитаційного органу сертифікації моделі зрілості кібербезпеки (СММС-АВ) для стандарту сертифікації моделі зрілості кібербезпеки (СММС), схвалений Club EBIOS для проведення сертифікації EBIOS Risk Manager Skills, а також схвалений CNIL (Національна комісія з питань інформатики та свободи) для проведення сертифікації DPO. Для отримання більш детальної інформації натисніть [тут](#).

### Високоякісні продукти та послуги

Ми пишаємося тим, що надаємо нашим клієнтам високоякісні продукти та послуги, які відповідають їхнім потребам і запитам. Всі наші продукти ретельно готуються командою експертів та професіоналів на основі найкращих практик та методологій.

### Відповідність стандартам

Наші сертифікати та сертифікаційні програми є демонстрацією відповідності стандартам ISO/IEC 17024 та ASTM E2659. Вони гарантують, що вимоги стандартів були виконані та підтвержені з належною послідовністю, професіоналізмом та неупередженістю.

### Клієнтоорієнтоване обслуговування

Ми є клієнтоорієнтованою компанією і ставимося до всіх наших клієнтів з цінністю, важливістю, професіоналізмом і чесністю. PECB має команду експертів, які відповідають за вирішення запитів, питань та потреб. Ми робимо все можливе, щоб підтримувати максимальний час відповіді 24 години без шкоди для якості послуг.

### Гнучкість та зручність

Можливості онлайн-навчання роблять ваш професійний шлях більш зручним, оскільки ви можете планувати свої навчальні сесії відповідно до вашого стилю життя. Така гнучкість дає вам більше вільного часу, відкриває більше можливостей для кар'єрного зростання та зменшує витрати.

## Кодекс етики РЕСВ

Кодекс етики представляє найвищі цінності та етичні норми, яких РЕСВ зобов'язується повністю дотримуватися, оскільки визнає їх важливість при наданні послуг та залученні клієнтів.

Відділ комплаєнс стежить за тим, щоб співробітники, тренери, екзаменатори, інспектори, партнери, дистриб'ютори, члени різних консультативних рад і комітетів, сертифіковані особи та власники сертифікатів (надалі - "фахівці РЕСВ") дотримувалися цього Кодексу етики. Крім того, Відділ комплаєнс постійно наголошує на необхідності поводитися професійно та з повною відповідальністю, компетентністю та справедливістю при наданні послуг внутрішнім та зовнішнім зацікавленим сторонам, таким як заявники, кандидати, сертифіковані особи, власники сертифікатів, органи акредитації та державні органи.

РЕСВ переконана, що для досягнення організаційного успіху вона повинна повністю розуміти потреби та очікування клієнтів і зацікавлених сторін. Для цього РЕСВ розвиває культуру, засновану на найвищому рівні доброчесності, професіоналізму та справедливості, які також є її цінностями. Ці цінності є невід'ємною частиною організації, вони характеризували глобальну присутність та зростання протягом багатьох років і створили репутацію, якою РЕСВ користується сьогодні..

РЕСВ вважає, що міцні етичні цінності є важливими для здорових і міцних стосунків. Тому головним обов'язком РЕСВ є забезпечення того, щоб професіонали РЕСВ демонстрували поведінку, яка повністю відповідає принципам та цінностям РЕСВ.

Фахівці РЕСВ несуть відповідальність за:

1. Виявляти професійну поведінку при наданні послуг з чесністю, точністю, справедливістю та незалежністю
2. Завжди діяти при наданні послуг виключно в інтересах свого роботодавця, клієнтів, суспільства та професії відповідно до цього Кодексу етики та інших професійних стандартів
3. Демонструвати та розвивати компетентність у відповідних сферах та прагнути до постійного вдосконалення своїх навичок і знань
4. Надавати послуги лише тим, для кого вони є кваліфікованими та компетентними, а також належним чином інформувати клієнтів та замовників про характер пропонованих послуг, включаючи будь-які відповідні занепокоєння або ризики
5. Інформувати свого роботодавця або клієнта про будь-які ділові інтереси або зв'язки, які можуть вплинути на їхні судження
6. Зберігати конфіденційність інформації будь-якого теперішнього чи колишнього роботодавця або клієнта під час надання послуг
7. Дотримуватися всіх чинних законів і нормативних актів юрисдикції країни, де надаються послуги
8. Поважати інтелектуальну власність та внесок інших осіб
9. Не повідомляти завідомо неправдиву або фальсифіковану інформацію, яка може поставити під сумнів цілісність процесу оцінювання кандидата на отримання сертифікату РЕСВ або програми сертифікації РЕСВ
10. Не представлятися неправдиво або помилково представниками РЕСВ без належної ліцензії або зловживати логотипом, сертифікатами або свідоцтвами РЕСВ.
11. Не діяти таким чином, щоб завдати шкоди репутації, сертифікатам або сертифікаційним програмам
12. Повною мірою співпрацювати у розслідуванні після заявленого порушення цього Кодексу етики

Щоб прочитати повну версію Кодексу етики РЕСВ, перейдіть за посиланням [Code of Ethics | РЕСВ](#).

## **Вступ до посади провідного спеціаліста з впровадження ISO 37301**

ISO 37301 визначає вимоги та надає настанови щодо створення, розробки, впровадження, оцінювання, підтримки та вдосконалення ефективної системи управління комплаєнс (СУК). Комплаєнс - це безперервний процес, за допомогою якого організації демонструють прихильність до дотримання відповідних законів, нормативно-правових актів, галузевих кодексів і стандартів організації.

Вимоги стандарту ISO 37301 застосовуються до всіх типів організацій, незалежно від типу, розміру, характеру діяльності та галузевої приналежності. Однак їх впровадження відрізняється залежно від розміру та рівня зрілості СУК організації, а також від характеру, контексту та складності загальних цілей та операцій організації.

Фахівці з комплаєнс-менеджменту зобов'язані надавати докази своїх знань і навичок. Для роботодавців дуже важливо переконатися, що фахівці з комплаєнс, яких вони наймають, мають відповідну кваліфікацію та підготовлені до вирішення поточних і майбутніх комплаєнс-викликів.

Сертифікати PECB - це не ліцензія чи просто членство в організації. Вони засвідчують знання та навички кандидатів, отримані на наших навчальних курсах, і видаються кандидатам, які мають необхідний досвід та склали іспит.

Цей документ визначає схему сертифікації PECB ISO 37301 "Провідний впроваджувач" відповідно до стандарту ISO/IEC 17024:2012. Він також описує кроки, які кандидати повинні зробити, щоб отримати та підтримувати свої повноваження. Тому дуже важливо уважно ознайомитися з усією інформацією, що міститься в документі. [certification.team@pecb.com](mailto:certification.team@pecb.com).

## РОЗДІЛ II: ПІДГОТОВКА ДО ІСПИТУ, ПРАВИЛА ТА ПОЛІТИКИ

---

### Підготовка та планування іспиту

Усі кандидати несуть відповідальність за власне навчання та підготовку до сертифікаційних іспитів. Хоча кандидати не зобов'язані відвідувати навчальний курс, щоб мати право скласти іспит, його відвідування може значно підвищити їхні шанси на успішне складання іспиту.

Щоб запланувати іспит, кандидати мають два варіанти:

1. Зверніться до одного з наших авторизованих партнерів. Щоб знайти авторизованого партнера у вашому регіоні, перейдіть за посиланням [Active Partners](#). Розклад навчальних курсів також доступний онлайн і доступний за посиланням [Training Events](#).
2. Скласти іспит PECB дистанційно через [PECB Exams application](#). Записатися на дистанційний іспит можна за наступним посиланням: [Exam Events](#).

Щоб дізнатися більше про іспити, області компетентностей та твердження про знання, будь ласка, зверніться до Розділу III цього документа.

### Перенесення іспиту

Для будь-яких змін щодо дати, часу, місця проведення іспиту або інших деталей, будь ласка, звертайтеся до [online.exams@pecb.com](mailto:online.exams@pecb.com).

### Вартість участі в іспиті та сертифікації

Кандидати можуть скласти іспит без відвідування навчального курсу. Застосовні ціни є наступними:

- Іспит для керівників: \$1000
- Іспит для менеджерів: \$700
- Базовий іспит: \$500
- Перехідний іспит: \$500

Реєстраційний внесок для отримання сертифікату становить 500 доларів США.

Для кандидатів, які пройшли навчальний курс через одного з партнерів PECB, реєстраційний внесок покриває витрати на іспит (перша спроба та перша перездача), заяву на сертифікацію та перший рік щорічної плати за обслуговування (AMF).

## Домени компетенцій

Мета іспиту "PECB ISO 37301 Lead Implementer" полягає в тому, щоб переконатися, що кандидат набув необхідних знань для підтримки організації у створенні, впровадженні, управлінні та підтримці системи управління комплаєнс (СУК) на основі стандарту ISO 37301.

Сертифікація провідного впроваджувача ISO 37301 призначена для:

- Менеджерів або консультантів, які беруть участь у впровадженні системи управління комплаєнс в організації та зацікавлені у цьому процесі
- Керівники проектів, консультанти або експерти, які прагнуть опанувати впровадження системи управління комплаєнс
- Особи, відповідальні за дотримання вимог комплаєнс в організації
- Члени команди з впровадження СУК

Зміст іспиту поділяється наступним чином:

- **Домен 1:** Основні принципи та концепції системи управління комплаєнс (СУК)
- **Домен 2:** Ініціювання впровадження системи управління комплаєнс
- **Домен 3:** Планування впровадження системи управління комплаєнс на основі ISO 37301
- **Домен 4:** Впровадження СУК на основі ISO 37301
- **Домен 5:** Моніторинг та вимірювання СУК на основі ISO 37301
- **Домен 6:** Постійне вдосконалення СУК на основі ISO 37301
- **Домен 7:** Підготовка до сертифікаційного аудиту СУК



## Домен 1: Основні принципи та концепції системи управління комплаєнс (СУК)

**Основна мета:** Переконатися, що кандидат розуміє і може інтерпретувати принципи та концепції ISO 37301.

Компетенції	Твердження про знання
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Здатність розуміти розвиток ISO 37301</li> <li>2. Здатність розуміти та пояснювати основні концепції СУК</li> <li>3. Здатність розуміти та пояснювати стандарти систем управління</li> <li>4. Здатність розрізняти та пояснювати різницю між комплаєнс-програмами та СУК</li> <li>5. Здатність розуміти, інтерпретувати та пояснювати компоненти комплаєнс</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знання законодавства, нормативних актів, міжнародних та галузевих стандартів, контрактів, ринкових практик, внутрішніх політик тощо.</li> <li>2. Знання основних концепцій та термінології ISO 37301</li> <li>3. Знання переваг СУК, заснованої на ISO 37301</li> <li>4. Знання різниці та взаємозв'язку між комплаєнс-програмами та СУК</li> <li>5. Знання автономних та інтегрованих систем управління</li> <li>6. Знання основних принципів комплаєнс</li> <li>7. Знання мети та діяльності сучасного комплаєнс</li> <li>8. Знання загальних проблем та викликів, з якими стикається організація при дотриманні комплаєнс зобов'язань</li> </ol>

## Домен 2: Ініціювання впровадження системи управління комплаєнс

**Основна мета:** Переконатися, що кандидат здатен ініціювати впровадження СУК.

Компетенції	Твердження про знання
1. Здатність визначити підхід до впровадження СУК	1. Знання основних концепцій, термінології, процесів та кращих практик управління проектами
2. Здатність розрізняти та розуміти роль керівника проекту СУК як співробітника або зовнішнього консультанта	2. Знання основних підходів та методології, що використовуються для впровадження СУК
3. Вміння створювати бізнес-кейс для ініціювання впровадження СУК	3. Знання визначальних факторів підходу до впровадження СУК
4. Здатність розуміти та інтерпретувати структуру управління впровадженням СУК	4. Знання передового досвіду щодо підходу до впровадження СУК
5. Здатність розуміти роль вищого керівництва та керівного органу щодо СУК	5. Знання сильних сторін та викликів, які стоять перед менеджером проекту з впровадження СУК, незалежно від того, чи є він штатним працівником або зовнішнім консультантом
6. Здатність розвивати, підтримувати та просувати культуру комплаєнс	6. Знання мети створення бізнес-кейсу
7. Здатність розробити політику комплаєнс	7. Знання компонентів бізнес-кейсу
8. Здатність призначати та повідомляти про обов'язки та повноваження для відповідних ролей щодо СУК	8. Знання найкращих практик впровадження СУК
	9. Знання цілей проекту впровадження СУК
	10. Знання обов'язків вищого керівництва та керівного органу щодо СУК
	11. Знання про розвиток культури комплаєнс
	12. Знання кроків, необхідних для заохочення етичної поведінки
	13. Знання найкращих практик та методів, що використовуються для розробки та впровадження політики та процедур комплаєнс
	14. Знання ролей та обов'язків керівного органу, вищого керівництва, менеджерів та служби комплаєнс щодо СУК
	15. Знання компонентів для успішного функціонування функції комплаєнс
	16. Знання ролей та обов'язків керівників середньої ланки та всього персоналу щодо СУК

## Домен 3: Планування впровадження системи управління комплаєнс на основі ISO 37301

**Основна мета:** Переконатися, що кандидат може планувати впровадження СУР на основі ISO 37301.

Компетенції	Твердження про знання
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Здатність збирати, аналізувати та інтерпретувати інформацію, необхідну для планування впровадження СУК</li> <li>2. Здатність розуміти та встановлювати комплаєнс-цілі та зобов'язання</li> <li>3. Здатність визначати та інтерпретувати ризики СУК та їх вплив</li> <li>4. Здатність аналізувати та враховувати внутрішній та зовнішній контекст організації</li> <li>5. Здатність визначати ресурси, необхідні для впровадження СУК</li> <li>6. Здатність управляти, оцінювати та контролювати ресурси, необхідні для впровадження СУК</li> <li>7. Здатність визначати ролі та обов'язки ключових зацікавлених сторін під час та після впровадження та функціонування СУК.</li> <li>8. Здатність розробляти, подавати та переглядати план проекту СУК</li> <li>9. Здатність проводити аналіз невідповідностей та уточнювати цілі управління комплаєнс</li> <li>10. Здатність визначати та обґрунтовувати область дії СУК, адаптовану до конкретних комплаєнс-цілей організації</li> <li>11. Здатність виконувати різні етапи процесу оцінки ризиків</li> <li>12. Здатність визначати необхідну компетенцію персоналу в сфері комплаєнс управління</li> <li>13. Здатність визначати та впроваджувати відповідні програми навчання та підвищення обізнаності з питань комплаєнс, а також комунікаційні плани</li> <li>14. Здатність визначати процеси управління документацією та записами, необхідні для підтримки впровадження та функціонування СУК</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знання типових цілей комплаєнс та СУК і способів досягнення конкретних результатів</li> <li>2. Знання того, що зазвичай становить внутрішній та зовнішній контекст організації</li> <li>3. Знання підходів, що використовуються для розуміння контексту організації</li> <li>4. Знання методів, що використовуються для збору інформації про організацію та проведення аналізу невідповідностей в системі управління</li> <li>5. Знання плану проекту СУК та команди проекту СУК</li> <li>6. Знання ресурсів, необхідних для впровадження СУК</li> <li>7. Знання основних організаційних структур, що застосовуються в організації для управління СУК</li> <li>8. Знання характеристик області дії СУК з точки зору організаційних, технологічних та фізичних кордонів</li> <li>9. Знання різних підходів та методологій, що використовуються для виконання процесу оцінки ризиків</li> <li>10. Знання зобов'язань щодо комплаєнс та їх впливу на діяльність організації</li> <li>11. Знання типів та сфер комплаєнс-зобов'язань</li> <li>12. Знання компетенцій, необхідних для успішної СУК</li> <li>13. Знання особливостей та найкращих практик впровадження програм навчання та підвищення обізнаності з питань комплаєнс, а також комунікаційних планів.</li> <li>14. Знання найкращих практик управління життєвим циклом задокументованої інформації</li> <li>15. Знання характеристик та відмінностей між різною задокументованою інформацією, пов'язаною з політикою СУК, процедурою, настановою, стандартом, базовою лінією, робочим документом тощо.</li> </ol>

## Домен 4: Впровадження СУК на основі ISO 37301

**Основна мета:** Переконатися, що кандидат здатен впровадити процеси СУК, необхідні для сертифікації за ISO 37301.

Компетенції	Твердження про знання
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Здатність визначати, розробляти та впроваджувати процеси, необхідні для функціонування СУК, та належним чином їх документувати</li> <li>2. Здатність управляти зовнішніми процесами, які мають відношення до СУК</li> <li>3. Здатність управляти контрактами з третіми сторонами</li> <li>4. Здатність встановлювати заходи захисту та процедури для управління комплаєнс-зобов'язаннями та пов'язаними з ними ризиками комплаєнс</li> <li>5. Здатність встановлювати та повідомляти про кодекс поведінки</li> <li>6. Здатність встановлювати, впроваджувати та підтримувати процес повідомлення про проблеми з комплаєнс</li> <li>7. Здатність розробляти, встановлювати, впроваджувати та підтримувати процеси розслідування підозрюваних або фактичних випадків комплаєнс</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знання процесів та заходів захисту для впровадження СУК</li> <li>2. Знання процесів, що використовуються для контролю аутсорсингових операцій, пов'язаних з СУК</li> <li>3. Знання критеріїв оцінки, відбору, моніторингу діяльності та переоцінки зовнішніх постачальників</li> <li>4. Знання механізмів контролю за закупівлями, операційними, комерційними та іншими нефінансовими аспектами контрактів з третіми сторонами.</li> <li>5. Знання заходів захисту та процедур, що сприяють виконанню комплаєнс зобов'язань</li> <li>6. Знання процедур, необхідних для підтримки управління комплаєнс</li> <li>7. Знання кодексу поведінки та процесу його розробки</li> <li>8. Знання типів кодексів поведінки</li> <li>9. Знання способів розповсюдження кодексу поведінки в організації</li> <li>10. Знання процедур звітування та прав працівників щодо їх використання</li> <li>11. Знання процесів розслідування та їх впливу на СУК</li> </ol>

## Домен 5: Моніторинг та вимірювання СУК на основі ISO 37301

**Основна мета:** Переконатися, що кандидат здатен здійснювати моніторинг та вимірювати продуктивність СУК.

Компетенції	Твердження про знання
1. Здатність здійснювати моніторинг та оцінювати ефективність СУК	1. Знання найкращих практик та методів, що використовуються для моніторингу та оцінки ефективності СУК.
2. Здатність перевіряти, якою мірою були досягнуті визначені цілі СУК.	2. Знання концепцій, пов'язаних з вимірюванням та оцінкою
3. Здатність визначати та впроваджувати програму внутрішнього аудиту СУК	3. Знання основних концепцій та компонентів, пов'язаних з впровадженням та функціонуванням програми внутрішнього аудиту СУК
4. Здатність проводити регулярні та методичні перевірки для забезпечення придатності, адекватності, ефективності та результативності СУК відповідно до політики та цілей організації	4. Знання різниці між значними та незначними невідповідностями
5. Здатність визначати та здійснювати процес аналізу з боку керівництва	5. Знання керівних принципів та найкращих практик для складання звіту про невідповідності
	6. Знання найкращих практик, що використовуються для проведення аналізу з боку керівництва
	7. Знання результатів аналізу з боку керівництва

## Домен 6: Постійне вдосконалення СУК на основі ISO 37301

**Основна мета:** Переконатися, що кандидат може надавати рекомендації щодо постійного вдосконалення СУК.

Компетенції	Твердження про знання
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Можливість відстежувати та вживати заходів щодо невідповідностей</li> <li>2. Здатність виявляти та аналізувати основні причини невідповідностей, а також пропонувати плани дій для їх усунення</li> <li>3. Здатність консультувати організацію щодо постійного підвищення ефективності та результативності СУК</li> <li>4. Здатність впроваджувати процеси безперервного вдосконалення в організації</li> <li>5. Здатність визначати відповідні інструменти для підтримки процесів безперервного вдосконалення в організації</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Знання основних процесів, інструментів і методів, що використовуються для виявлення першопричин невідповідностей</li> <li>2. Знання процесу обробки невідповідностей</li> <li>3. Знання основних процесів, інструментів і методів, що використовуються для розробки планів коригувальних дій</li> <li>4. Знання основних концепцій, пов'язаних з постійним вдосконаленням</li> <li>5. Знання процесів, пов'язаних з постійним моніторингом факторів змін</li> <li>6. Знання процесів, пов'язаних з постійним моніторингом СУК</li> </ol>

## Домен 7: Підготовка до сертифікаційного аудиту СУК

**Основна мета:** Переконатися, що кандидат здатний підготувати організацію до сертифікації за стандартом ISO 37301.

Компетенції	Твердження про знання
1. Здатність розуміти основні етапи, процеси та види діяльності, пов'язані з сертифікаційним аудитом за стандартом ISO 37301	1. Знання доказового підходу до аудиту
2. Здатність розуміти, пояснювати та ілюструвати підхід до аудиторських доказів в аудиті СУК	2. Знання видів аудиту та їх відмінностей
3. Здатність консультувати організацію щодо визначення та вибору органу сертифікації, який відповідає її очікуванням	3. Знання відмінностей між аудитом Етапу 1 та Етапу 2
4. Здатність визначити, чи готова організація до проведення сертифікаційного аудиту за стандартом ISO 37301.	4. Знання вимог, етапів та заходів аудиту Етапу 1
5. Здатність навчати та готувати персонал організації до проведення сертифікаційного аудиту за стандартом ISO 37301	5. Знання критеріїв перевірки задокументованої інформації
6. Здатність аргументувати та оскаржувати результати та висновки аудиту із зовнішніми аудиторами	6. Знання вимог, етапів та заходів аудиту Етапу 2
	7. Знання вимог, етапів та заходів подальшого аудиту
	8. Знання вимог, етапів та заходів наглядового аудиту та ресертифікаційного аудиту
	9. Знання вимог, керівних принципів і кращих практик для розробки планів дій після сертифікаційного аудиту ISO 37301

Виходячи з вищезазначених доменів та їх актуальності, іспит містить 80 питань з множинним вибором, як показано в таблиці нижче:

		Необхідний рівень розуміння (когнітивний/таксономічний)			
		Кількість запитань/балів за кожен домен компетентності	% іспиту, присвяченого/балів для/за кожен домен компетентності	Запитання, які вимірюють розуміння, застосування та аналіз	Запитання, які вимірюють оцінку
Доменні компетенції	Основні принципи та поняття системи управління комплаєнс (СУК)	8	10	X	
	Ініціювання впровадження СУК	12	15	X	
	Планування впровадження СУК	20	25		X
	Впровадження СУК на основі ISO 37301	15	18.75	X	
	Моніторинг та вимірювання СУК на основі ISO 37301	10	12.5		X
	Постійне вдосконалення СУК на основі ISO 37301	8	10		X
	Підготовка до сертифікаційного аудиту СУК	7	8.75		X
	Разом	<b>80</b>	<b>100%</b>		
Кількість запитань для кожного рівня				<b>35</b>	<b>45</b>
% іспиту, присвяченого кожному рівню розуміння (когнітивному/таксономічному)				<b>43.75%</b>	<b>56.25%</b>

Прохідний бал іспиту становить 70%.

Після успішного складання іспиту кандидати зможуть подати заявку на отримання сертифікату “PECB Certified ISO 37301 Lead Implementer”.



## Складання іспиту

### Загальна інформація про іспит

Кандидати повинні прибути/бути присутніми щонайменше за 30 хвилин до початку іспиту.

Кандидатам, які запізнилися, не буде надано додаткового часу, щоб компенсувати запізнення, і вони можуть бути не допущені до іспиту.

Кандидати повинні мати при собі дійсне посвідчення особи (національне посвідчення, водійське посвідчення або паспорт) і пред'явити його спостерігачеві.

За запитом у день іспиту (паперові іспити) кандидатам, які складають іспит нерідною мовою, може бути надано додатковий час, а саме:

- 10 додаткових хвилин для іспитів на рівень Foundation
- 20 додаткових хвилин на іспити для рівня Manager
- 30 додаткових хвилин для іспитів на посаду Lead

### Формат і тип іспиту PECB

1. **Паперовий:** Іспити проводяться на папері, де кандидатам не дозволяється користуватися нічим, окрім екзаменаційного паперу та ручки. Використання електронних пристроїв, таких як ноутбуки, планшети або телефони, не дозволяється. Екзаменаційна сесія проводиться під наглядом уповноваженого PECB Спостерігача в приміщенні, де партнер організував навчальний курс.
2. **Онлайн:** Іспити проводяться в електронному вигляді через додаток PECB Exams. Використання електронних пристроїв, таких як планшети та мобільні телефони, не дозволяється. Екзаменаційна сесія проходить під дистанційним наглядом Спостерігача за допомогою додатку PECB Exams та зовнішньої/інтегрованої камери.

Для отримання додаткової інформації про онлайн-іспити перейдіть за посиланням [PECB Online Exam Guide](#).

Іспити PECB бувають двох типів:

1. Іспит у формі есе
2. Іспит з множинним вибором відповідей

**Цей іспит складається з питань з декількома варіантами відповідей:** Іспит з множинними варіантами відповідей може бути використаний для оцінки розуміння кандидатами як простих, так і складних концепцій. Він містить як окремі запитання, так і запитання на основі сценаріїв. Автономні питання є незалежними в межах іспиту і не залежать від контексту, тоді як питання на основі сценарію залежать від контексту, тобто вони розроблені на основі сценарію, який кандидат повинен прочитати і надати відповіді на п'ять запитань, пов'язаних з цим сценарієм. Відповідаючи на автономні та сценарні питання, кандидати повинні будуть застосовувати різні концепції та принципи, пояснені під час навчального курсу, аналізувати проблеми, визначати та оцінювати альтернативи, поєднувати кілька концепцій або ідей тощо.

Кожне питання з трьома варіантами відповідей має три варіанти, один з яких є правильною відповіддю ("правильна відповідь"), а два - неправильними ("неправильні відповіді").

Іспит проводиться з відкритою книгою. Кандидат може користуватися наступними довідковими матеріалами:

- Матеріали навчального курсу (доступні через додаток PECB Exams та/або роздруковані)

- Будь-які особисті нотатки, зроблені під час навчального курсу (доступні через додаток PECB Exams та/або роздруковані)
- Словник у друкованому вигляді

Зразок екзаменаційних питань буде надано нижче.

**Примітка:** Поступово PECB буде переходити на іспити з множинним вибором відповідей. Вони також будуть відкритими і включатимуть питання на основі сценаріїв, що дозволить PECB оцінити знання, вміння та навички кандидатів використовувати інформацію в нових ситуаціях (застосовувати), встановлювати зв'язки між ідеями (аналізувати) та обґрунтовувати свою позицію або рішення (оцінювати).

Для отримання конкретної інформації про типи іспитів, доступні мови та інші деталі, будь ласка, звертайтеся до [examination.team@pecb.com](mailto:examination.team@pecb.com) або зверніться до [List of PECB Exams](#).

## Приклади запитань на іспиті

1. **Хто має затверджувати політику комплаєнс?**
  - A. **Керівний орган**
  - B. Функція комплаєнс
  - C. Керівництво середньої ланки
  
2. **Який метод можна використати для аналізу контексту організації?**
  - A. Аналіз невідповідностей
  - B. RACI Матриця
  - C. **PEST-аналіз**
  
3. **Чи можна змінити область дії СУК після того, як вона була визначена?**
  - A. Так, коли вище керівництво хоче її змінити
  - B. **Так, але будь-які зміни мають бути оцінені, затверджені та задокументовані**
  - C. Ні, область дії СУК не може бути змінена в жодному разі
  
4. **Відповідно до ISO 37301, хто відповідає за розподіл обов'язків і повноважень для відповідних ролей, пов'язаних з СУК?**
  - A. Менеджер з персоналу
  - B. **Керівний орган та вище керівництво**
  - C. Функція комплаєнс
  
5. **Як ISO 37301 визначає цілі комплаєнс?**
  - A. Конкретні способи здійснення діяльності або процесу
  - B. Поведінка та практики, що впливають на результати для клієнтів, працівників, постачальників, ринків та спільнот
  - C. **Вимоги, яких організація повинна дотримуватися в обов'язковому порядку, а також ті, яких організація добровільно вирішила дотримуватися**

## Політика безпеки іспиту

РЕСВ прагне захистити цілісність своїх іспитів та всього екзаменаційного процесу і покладається на етичну поведінку заявників, потенційних заявників, кандидатів та партнерів, щоб зберегти конфіденційність іспитів РЕСВ. Ця Політика спрямована на боротьбу з неприйнятною поведінкою та забезпечення справедливого ставлення до всіх кандидатів.

Будь-яке розголошення інформації про зміст іспитів РЕСВ є прямим порушенням цієї Політики та Кодексу етики РЕСВ. Відповідно, кандидати, які складають іспит РЕСВ, зобов'язані підписати Угоду про конфіденційність та нерозголошення результатів іспиту та повинні дотримуватися наступних вимог:

1. Питання та відповіді екзаменаційних матеріалів є ексклюзивною та конфіденційною власністю РЕСВ. Після того, як кандидати завершать подання іспиту до РЕСВ, вони більше не матимуть доступу до оригіналу іспиту або його копії.
2. Кандидатам забороняється розголошувати будь-яку інформацію, що стосується питань та відповідей на іспиті, або обговорювати такі деталі з будь-яким іншим кандидатом чи особою.
3. Кандидатам не дозволяється виносити з собою будь-які матеріали, пов'язані з іспитом, за межі екзаменаційної аудиторії.
4. Кандидатам не дозволяється копіювати або намагатися робити копії (письмові, фотокопії або іншим чином) будь-яких екзаменаційних матеріалів, включаючи, без обмежень, будь-які питання, відповіді або зображення з екрану.
5. Кандидати не повинні брати участь або сприяти шахрайським діям під час складання іспиту, таким як:
  - Перегляд екзаменаційних матеріалів або бланку відповідей іншого кандидата
  - Надання або отримання будь-якої допомоги від спостерігача, кандидата або будь-кого іншого
  - Використання несанкціонованих довідників, посібників, інструментів тощо, в тому числі використання сайтів "brain dump", оскільки вони не мають дозволу від РЕСВ.

Як тільки кандидат дізнається або вже знає про невідповідності або порушення пунктів, згаданих вище, він несе відповідальність за їх дотримання, в іншому випадку, якщо такі порушення трапляються, кандидати повідомляють про це безпосередньо в РЕСВ або, якщо вони бачать такі порушення, вони повинні негайно повідомити про це РЕСВ.

Кандидати несуть повну відповідальність за розуміння та дотримання Правил та Політики проведення іспитів, Угоди про конфіденційність та нерозголошення інформації та Кодексу етики РЕСВ. Тому, якщо буде виявлено порушення одного або декількох правил, кандидати не отримають жодних відшкодувань. Крім того, РЕСВ має право відмовити в праві на участь в іспиті РЕСВ або запросити кандидатів на перескладання іспиту, якщо порушення були виявлені під час або після процесу оцінювання, в залежності від серйозності випадку.

Будь-яке порушення вищезазначених пунктів завдасть РЕСВ непоправної шкоди, яку неможливо компенсувати жодними грошовими компенсаціями. Тому РЕСВ може вжити відповідних заходів для виправлення або запобігання будь-якому несанкціонованому розголошенню або неправомірному використанню екзаменаційних матеріалів, включаючи отримання негайної судової заборони.

РЕСВ вживатиме заходів проти осіб, які порушують правила та політику, включаючи постійну заборону на отримання посвідчень РЕСВ та анулювання будь-яких попередніх посвідчень. РЕСВ також подаватиме позови проти осіб або організацій, які порушують її авторські права, права власності та інтелектуальну власність.

## Результати іспиту

Результати іспиту будуть повідомлені електронною поштою.

- Термін повідомлення починається з дати іспиту і триває від трьох до восьми тижнів для іспитів типу есе та від двох до чотирьох тижнів для паперових іспитів з множинним вибором відповідей.
- Для онлайн-іспитів з множинним вибором кандидати отримують свої результати миттєво.

Кандидати, які успішно склали іспит, зможуть подати заявку на отримання одного з сертифікатів відповідної системи сертифікації.

Кандидатам, які не склали іспит, до електронного листа буде додано список доменів, в яких вони показали погані результати, щоб допомогти їм краще підготуватися до перескладання.

Кандидати, які не згодні з результатами, можуть подати запит на повторне оцінювання, написавши на адресу [examination.team@pecb.com](mailto:examination.team@pecb.com) протягом 30 днів після отримання результатів. Запити на повторне оцінювання, отримані після 30 днів, не розглядаються. Якщо кандидати не згодні з результатами повторного оцінювання, вони мають 30 днів з дати отримання результатів повторного іспиту, щоб подати скаргу через [PECB Ticketing System](#). Будь-яка скарга, отримана після 30 днів, не буде розглянута.

## Політика перескладання іспитів

Кількість разів, яку кандидат може перескладати іспит, не обмежена. Однак існують певні обмеження щодо проміжку часу між перескладанням іспиту.

Якщо кандидат не склав іспит з першої спроби, він повинен зачекати 15 днів після початкової дати іспиту для наступної спроби (1-го перескладання).

**Примітка:** Кандидати, які пройшли навчальний курс у одного з наших партнерів і не склали іспит з першої спроби, мають право на безкоштовне перескладання іспиту протягом 12 місяців з дати отримання коду купона (плата за навчальний курс включає в себе першу спробу іспиту та одну перескладання). В іншому випадку стягується плата за перескладання.

Кандидатам, які не склали перескладання іспиту, PECB рекомендує пройти курс підготовки, щоб краще підготуватися до іспиту.

Для організації перескладання іспиту, залежно від формату іспиту, кандидати, які пройшли навчальний курс, повинні виконати наступні кроки:

- **Онлайн-іспит:** при плануванні перескладання іспиту використовуйте початковий код купона, щоб звільнитися від плати.
- **Паперовий іспит:** кандидати повинні зв'язатися з партнером/дистриб'ютором PECB, який спочатку організував сесію, щоб домовитися про перескладання іспиту (дата, час, місце, вартість).

Кандидати, які не пройшли навчальний курс у партнера, але склали онлайн-іспит безпосередньо в PECB, не підпадають під дію цієї Політики. Процес планування перескладання іспиту такий самий, як і для первинного іспиту.

## РОЗДІЛ III: ПРОЦЕС СЕРТИФІКАЦІЇ ТА ВИМОГИ

### Сертифікат PECB ISO 37301

Усі сертифікати PECB мають конкретні вимоги щодо освіти та професійного досвіду. Щоб визначити, який сертифікат підходить саме вам, візьміть до уваги ваші професійні потреби та проаналізуйте критерії для отримання сертифікатів.

До сертифікатів за схемою PECB ISO 37301 висуваються такі вимоги:

Посвідчення	Професійний досвід	Іспит	Досвід проєктів з інформаційної безпеки	Інші вимоги	Посвідчення
PECB Certified ISO 37301 Provisional Implementer	Щонайменше середня освіта	Сертифікований PECB іспит ISO 37301 Lead Implementer або еквівалентний іспит	Ні	Ні	<a href="#">Signing the PECB Code of Ethics</a>
PECB Certified ISO 37301 Implementer			Два роки: Один рік досвіду роботи у сфері управління комплаєнс	Діяльність в рамках проєкту: загалом 200 годин	
PECB Certified ISO 37301 Lead Implementer			П'ять років: Два роки досвіду роботи в управлінні комплаєнс	Діяльність в рамках проєкту: загалом 300 годин	
PECB Certified ISO 37301 Senior Lead Implementer			Десять років: Сім років досвіду роботи в управлінні комплаєнс	Діяльність в рамках проєкту: загалом 1000 годин	

Для того, щоб вважатися дійсними, заходи з впровадження повинні відповідати найкращим практикам впровадження та управління і включати наступне:

1. Складання планів впровадження СУК
2. Ініціювання проєктів з впровадження СУК
3. Розробка політик, процесів та процедур
4. Встановлення цілей на відповідних рівнях
5. Впровадження СУК
6. Управління, моніторинг та підтримка СУК
7. Виявлення та реалізація можливостей для постійного вдосконалення

### Подача заявки на сертифікацію

Усі кандидати, які успішно склали іспит (або його еквівалент, прийнятий PECB), мають право подати заявку на отримання сертифікату PECB, на який вони були оцінені. Для отримання сертифікату PECB необхідно відповідати певним освітнім та професійним вимогам. Кандидати повинні заповнити онлайн-заявку на сертифікацію (доступ до якої можна отримати через свій обліковий запис PECB), включаючи контактні дані

осіб, з якими будуть зв'язуватися для перевірки професійного досвіду кандидатів. Кандидати можуть подавати свої заявки англійською, французькою, німецькою, іспанською, корейською або англійською мовами. Вони можуть обрати спосіб оплати: онлайн або за рахунком. За додатковою інформацією, будь ласка, звертайтеся до [certification.team@pecb.com](mailto:certification.team@pecb.com).

Процес подання онлайн-заявки на сертифікацію дуже простий і займає лише кілька хвилин:

- [Register](#) ваш обліковий запис
- Перевірте свою електронну пошту, щоб отримати посилання для підтвердження
- [Log in](#) подати заявку на сертифікацію

Для отримання додаткової інформації про те, як подати заявку на сертифікацію, натисніть [ТУТ](#).

Відділ сертифікації підтверджує, що кандидат відповідає всім сертифікаційним вимогам щодо відповідного сертифікату. Кандидат отримує електронний лист про статус заявки, включно з рішенням про сертифікацію.

Після схвалення заявки відділом сертифікації кандидат зможе завантажити сертифікат і отримати відповідний цифровий бейдж. Для отримання додаткової інформації про завантаження сертифікату натисніть [ТУТ](#), а для отримання додаткової інформації про отримання цифрового бейджа натисніть [ТУТ](#).

PECB надає підтримку англійською та французькою мовами.

## Професійний досвід

Кандидати повинні надати повну та достовірну інформацію про свій професійний досвід, включаючи назву посади, дату початку та закінчення роботи, посадові обов'язки тощо. Кандидатам рекомендується коротко описати свої попередні або поточні завдання, надавши достатньо деталей для опису характеру обов'язків на кожній посаді. Більш детальна інформація може бути включена в резюме.

## Професійні рекомендації

До кожної заявки необхідно надати дві професійні рекомендації. Вони повинні бути від осіб, які працювали з кандидатом у професійному середовищі та можуть підтвердити його досвід у сфері управління комплаєнс, а також його поточну та попередню історію роботи. Професійні рекомендації від осіб, які перебувають у підпорядкуванні кандидата або є його родичами, не приймаються..

## Досвід роботи з проектами СУК

Буде перевірено журнал проекту СУК кандидата, щоб переконатися, що кандидат має необхідну кількість годин впровадження.

## Оцінка заявок на сертифікацію

Відділ сертифікації оцінює кожну заявку, щоб підтвердити відповідність кандидатів вимогам для проходження сертифікації або сертифікаційної програми. Кандидат, чия заявка розглядається, буде повідомлений про це в письмовій формі і, за необхідності, йому буде надано розумний термін для надання будь-якої додаткової документації. Якщо кандидат не відповідає до встановленого терміну або не надасть необхідну документацію в зазначений термін, відділ сертифікації підтвердить заявку на основі наданої первинної інформації, що може призвести до зниження рівня кваліфікації кандидата.

## РОЗДІЛ IV: ПОЛІТИКА ЩОДО СЕРТИФІКАЦІЇ

---

### Відмова у сертифікації

РЕСВ може відмовити в сертифікації/сертифікаційній програмі, якщо кандидати:

- Фальсифікують заявку
- Порушують процедуру проведення іспиту
- Порушують Кодекс етики РЕСВ

Кандидати, яким було відмовлено у сертифікації/сертифікаційній програмі, можуть подати скаргу через процедуру розгляду скарг та апеляцій. Для отримання більш детальної інформації зверніться до [Complaint and Appeal Policy](#).

Плата за подання заявки на сертифікацію/сертифікаційну програму не повертається.

### Варіанти статусу сертифікації

#### Активний

Означає, що ваша сертифікація є дійсною та чинною, і вона підтримується шляхом виконання вимог РЕСВ щодо CPD та AMF.

#### Призупинено

РЕСВ може тимчасово призупинити сертифікацію кандидатів, якщо вони не відповідають вимогам. Інші причини для призупинення сертифікації включають:

- РЕСВ отримує надмірні або серйозні скарги від зацікавлених сторін (призупинення буде застосовуватися до завершення розслідування).
- Умисне неправомірне використання логотипів РЕСВ або органів акредитації.
- Кандидат не виправив неправомірне використання сертифікаційного знаку протягом визначеного РЕСВ часу.
- Сертифікована особа добровільно звернулася з проханням про призупинення дії сертифіката.
- РЕСВ вважає доцільними інші умови для призупинення сертифікації.

#### Анульовано

РЕСВ може анулювати (тобто відкликати) сертифікат, якщо кандидат не відповідає її вимогам. У таких випадках кандидатам більше не дозволяється представляти себе як сертифіковані фахівці РЕСВ. Додаткові причини для відкликання сертифікації можуть бути, якщо кандидати

- Порушують Кодекс етики РЕСВ
- Спотворюють та надають неправдиву інформацію про область дії сертифікації
- Порушують будь-які інші правила РЕСВ
- Будь-які інші причини, які РЕСВ вважає доречними

Кандидати, чию сертифікацію було анульовано, можуть подати скаргу через процедуру розгляду скарг та апеляцій. Для отримання більш детальної інформації зверніться до розділу [Complaint and Appeal Policy](#).

### Інші статуси



Окрім активного, призупиненого чи анульованого статусу, сертифікат може бути добровільно відкликаний або визнаний почесним. Щоб дізнатися більше про ці статуси та статус остаточного припинення, перейдіть за посиланням [Certification Status Options](#).

## Підвищення та пониження рівня кваліфікації

### Підвищення рівня кваліфікації

Фахівці можуть підвищити рівень своїх сертифікатів, як тільки вони зможуть продемонструвати, що відповідають вимогам.

Щоб подати заявку на оновлення, кандидати повинні увійти до свого облікового запису PECB, перейти на вкладку "Мої сертифікати" і натиснути на кнопку "Оновити". Плата за подання заявки на підвищення рівня становить 100 доларів США.

### Зниження рівня кваліфікації

Сертифікат PECB може бути знижений до нижчого рівня з наступних причин:

- AMF не сплачено.
- Не подано CPD годин для підвищення кваліфікації.
- Подано недостатню кількість CPD годин.
- Докази щодо CPD годин підвищення кваліфікації не були надані на запит.

***Примітка:** Сертифіковані фахівці PECB, які мають сертифікати Lead і не надають доказів виконання вимог щодо підтримки сертифікатів, будуть позбавлені своїх повноважень. Власникам сертифікатів Master, які не подають CPD та не сплачують AMF, буде анульовано їхні сертифікати.*

## Поновлення сертифікації

Сертифікати PECB дійсні протягом трьох років. Щоб зберегти їх, сертифіковані PECB фахівці повинні відповідати вимогам, пов'язаним з призначеним мандатом, наприклад, вони повинні виконати необхідну кількість годин безперервного професійного розвитку (CPD). Крім того, вони повинні сплачувати щорічний внесок за обслуговування (120 доларів США). Для отримання додаткової інформації перейдіть за посиланням [Certification Maintenance](#) сторінка на сайті PECB.

## Закриття кейсу

Якщо кандидат не подає заявку на сертифікацію протягом одного року, його справу буде закрито. Навіть якщо термін сертифікації закінчився, кандидати мають право знову відкрити свою справу. Однак, PECB більше не несе відповідальності за будь-які зміни щодо умов, стандартів, політик та посібника для кандидатів, які були застосовні до закриття справи. Кандидат, який бажає поновити розгляд своєї справи, повинен зробити це у письмовій формі на адресу [certification.team@pecb.com](mailto:certification.team@pecb.com) та сплатити необхідний внесок.

## Політика розгляду скарг та апеляцій

Будь-які скарги повинні бути подані не пізніше, ніж через 30 днів після отримання рішення про сертифікацію. PECB надасть письмову відповідь кандидату протягом 30 робочих днів після отримання скарги. Якщо кандидат не вважає відповідь задовільною, він має право подати апеляцію.

Для отримання додаткової інформації про політику розгляду скарг та апеляцій натисніть [here](#).

## РОЗДІЛ V: ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

---

### **Іспити та сертифікати від інших акредитованих органів сертифікації**

РЕСВ приймає сертифікати та іспити від інших визнаних акредитованих органів сертифікації. РЕСВ оцінює запити за допомогою процесу еквівалентності, щоб вирішити, чи можуть відповідні сертифікати або іспити бути прийняті як еквівалентні відповідним сертифікатам РЕСВ.

### **Недискримінація та спеціальні пристосування**

Всі заявки кандидатів будуть оцінюватися об'єктивно, незалежно від віку, статі, раси, релігії, національності чи сімейного стану кандидатів.

З метою забезпечення рівних можливостей для всіх кваліфікованих осіб, за необхідності, РЕСВ надаватиме кандидатам розумні пристосування. Якщо кандидати потребують спеціальних пристосувань через інвалідність або особливий фізичний стан, вони повинні повідомити про це партнера / дистриб'ютора, щоб він міг вжити відповідних заходів. Будь-яка інформація, яку кандидати надають щодо своєї інвалідності/особливих потреб, буде розглядатися з дотриманням конфіденційності. Щоб завантажити форму для кандидатів з обмеженими можливостями, натисніть [тут](#).

### **Політика поведінки**

РЕСВ прагне надавати високоякісні, послідовні та доступні послуги на користь своїх зовнішніх зацікавлених сторін: дистриб'юторів, партнерів, тренерів, інспекторів, екзаменаторів, членів різних комітетів та консультативних рад, клієнтів (слухачів, екзаменованих, сертифікованих осіб та власників сертифікатів), а також створювати та підтримувати позитивне робоче середовище, яке забезпечує безпеку та благополуччя персоналу, а також високо цінує гідність, повагу та права людини своїх співробітників.

Метою цієї Політики є забезпечення неупередженого, конфіденційного, справедливого та своєчасного реагування на неприйнятну поведінку зовнішніх зацікавлених сторін по відношенню до персоналу РЕСВ у неупереджений, конфіденційний, справедливий та своєчасний спосіб. Щоб ознайомитися з Політикою поведінки, натисніть [тут](#).

### **Політика відшкодування**

РЕСВ відшкодує ваш платіж, якщо будуть дотримані вимоги Політики відшкодування. Щоб ознайомитися з Політикою відшкодування, натисніть [тут](#).



**Address:**

Headquarters  
6683 Jean Talon E,  
Suite 336 Montreal,  
H1S 0A5, QC,  
CANADA



**Tel./Fax:**

T: +1-844-426-7322  
F: +1-844-329-7322



**Emails:**

**Examination:**  
[examination.team@pecb.com](mailto:examination.team@pecb.com)

**Certification:**  
[certification.team@pecb.com](mailto:certification.team@pecb.com)

**Customer Service:**  
[support@pecb.com](mailto:support@pecb.com)



**PECB Help Center**

Visit our Help Center to browse Frequently Asked Questions (FAQ), view manuals for using PECB website and applications, read documents related to PECB processes, or to contact us via Support Center's online tracking system.

[www.pecb.com](http://www.pecb.com)