

ВНД №1.1.

«Врегулювання простроченої заборгованості»

2025



ПОРЯДОК

ВЗАЄМОДІЇ ІЗ СПОЖИВАЧАМИ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННІ
ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ (вимоги щодо
етичної поведінки)

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
«КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»

КОД ЄДРПОУ 42251700

ЗАТВЕРДЖЕНО та введено в дію:

Наказом директора
ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»
№ 08/НС/2519 від 08.12.2025 року



Станіслав РОЖКО

**ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ із СПОЖИВАЧАМИ
при врегулюванні простроченої заборгованості
(вимоги щодо етичної поведінки)
НОВА РЕДАКЦІЯ**

(затверджено для розміщення на офіційному веб-сайті ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»)

1. Мета документа

1.1. Порядок взаємодії з боржниками при врегулюванні простроченої заборгованості (за вимогами НБУ) включає пряму комунікацію (телефон, особиста зустріч за згодою) та повідомлення (текстові, голосові), забороняє приховування інформації, погрози, образи, обмеження прав споживача та тиск на третіх осіб, а також вимагає поваги до приватного життя, шанобливого ставлення та надання чіткої інформації про борг.

- Ключові вимоги до взаємодії:
 - Шанобливе ставлення: Взаємодія має бути професійною, ввічливою та шанобливою.
 - Повага до приватного життя: Не допускається втручання в приватне життя боржника, розголошення конфіденційної інформації, тиск на родичів, сусідів чи роботодавців без їхньої згоди.
 - Чіткість та прозорість: Компанія зобов'язана надавати повну, достовірну та зрозумілу інформацію про суму боргу, умови його погашення та наслідки.
- Дозволені способи взаємодії:
 - Пряма комунікація: Телефонні, відео-переговори та особисті зустрічі, які проводяться лише за попередньою згодою боржника.
 - Повідомлення: Надсилання текстових, голосових чи інших повідомлень через телекомунікаційні засоби.
- Заборонені дії:
 - Приховування інформації: Не можна приховувати, що боржник має заборгованість.
 - Погрози та образи: Заборонено застосовувати погрози, шантаж, насильство, образи чи будь-який тиск.
 - Обмеження прав: Не можна обмежувати законні права боржника, його право на працю, відпочинок чи отримання послуг.
 - Несанкціонований збір інформації: Заборонено збирати інформацію про боржника та його родичів без їхньої згоди.
 - Обмеження доступу до інформації: Компанії не можуть обмежувати доступ боржника до банківських рахунків чи інших фінансових продуктів, пов'язаних із ним.
- Особливості щодо третіх осіб:
 - Взаємодія з третіми особами (родичами, сусідами) можлива лише за їхньою згодою.
 - Розголошення інформації третім особам без згоди боржника чи цих осіб заборонено.
- Хто має дотримуватися цих вимог?
 - Кредитодавці (банки, фінансові установи).
 - Нові кредитори.
 - Колекторські компанії.
- Захищені категорії боржників:
 - Особливо пильна увага приділяється захисту прав захищених категорій клієнтів, до яких належать особи, що перебувають у полоні, зниклі безвісти, або з якими втрачено зв'язок.

1.2. Цей ВНД установлює порядок етичної взаємодії працівників ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС» (далі — Товариство) зі споживачами фінансових послуг під час врегулювання простроченої заборгованості.

Метою документа є:

- забезпечення добросовісного ставлення до споживачів;
- запобігання порушенню прав людини, честі, гідності та ділової репутації споживача;
- виконання вимог НБУ щодо етичної поведінки суб'єктів врегулювання заборгованості;
- формування культури відповідального фінансового спілкування.

2. Нормативна основа

- 1) Закон України «Про споживче кредитування» (ст. 23–25).
- 2) Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».
- 3) Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості (постанова Правління НБУ від 09.07.2021 № 79, далі — Положення № 79).
- 4) Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (постанова Правління НБУ від 04.08.2022 № 170, далі — Положення № 170).
- 5) Кодекс етичної поведінки працівників ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС» (внутрішній документ).
- 6) Вимоги системи внутрішнього контролю (СВК-2025).

3. Сфера застосування

Цей ВНД поширюється на всіх працівників Товариства, які залучені до процесу врегулювання простроченої заборгованості, зокрема:

- менеджерів з роботи із заборгованістю;
- працівників служби клієнтської підтримки;
- працівників бухгалтерії, які контактують зі споживачами з питань заборгованості;
- внутрішнього аудитора, який контролює дотримання вимог етичної поведінки.

4. Основні принципи етичної взаємодії

- 1) Законність — усі дії здійснюються виключно в межах законодавства України.
- 2) Добросовісність і повага — споживач розглядається як партнер, навіть у разі невиконання ним зобов'язань.
- 3) Конфіденційність — заборонено розголошувати інформацію про борг або персональні дані третім особам.
- 4) Пропорційність — інтенсивність і частота контактів повинні бути обґрунтованими, без тиску.
- 5) Прозорість — споживач має право на чітке розуміння суми боргу, строків і умов його погашення.
- 6) Достовірність — заборонено повідомляти споживачу недостовірну чи оманливу інформацію.
- 7) Людяність — заборонено дії, що принижують честь, гідність чи викликають психологічний тиск.

5. Форми та канали взаємодії

Взаємодія зі споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися:

- 1) Письмово — поштовим листом або електронною поштою.
- 2) Усно — телефоном, під час особистої зустрічі (за згодою споживача).
- 3) Через електронні сервіси або веб-сайт (особистий кабінет, форма зв'язку тощо).

6. Обмеження під час комунікації

6.1. Працівникам Товариства забороняється:

- здійснювати телефонні дзвінки у період із 20:00 до 9:00;
- контактувати із споживачем більше двох разів на добу (у будь-якій формі);
- використовувати номери, що приховують ідентифікацію Товариства;
- поширювати відомості про борг серед родичів, сусідів, колег споживача;
- погрожувати, шантажувати або вводити в оману;
- повідомляти неправдиву інформацію про наслідки несплати (наприклад, про кримінальну відповідальність без відповідних підстав).

6.2. Уся взаємодія зі споживачем має бути коректною, ввічливою та юридично обґрунтованою.

7. Ідентифікація та підтвердження повноважень

Перед здійсненням першого контакту працівник Товариства зобов'язаний:

- 1) Представитися, назвати повну назву Товариства та свою посаду.
- 2) Повідомити мету звернення.
- 3) У разі вимоги споживача — надати підтвердження свого представництва (службове посвідчення, електронний лист із корпоративної адреси тощо).

8. Взаємодія через уповноваженого представника

Якщо споживач письмово повідомив, що його інтереси представляє уповноважена особа (адвокат, юрист, член родини тощо), подальша взаємодія здійснюється виключно через цього представника.

Відповідальний працівник фіксує таке повідомлення у журналі та припиняє прямі контакти зі споживачем.

9. Документування та зберігання інформації

- 1) Кожен контакт зі споживачем фіксується у Журналі комунікацій.
- 2) Копії повідомлень, листів або аудіо-записів (за згодою споживача) зберігаються у досьє клієнта протягом не менше 3 років.
- 3) Відповідальний за ведення журналу — керівник підрозділу з роботи із заборгованістю.

10. Контроль дотримання етичних вимог

- 1) Контроль за виконанням цього ВНД здійснює внутрішній аудитор Товариства.
- 2) Щоквартально аудитор перевіряє дотримання вимог етичної поведінки та фіксує результати у Звіті про стан системи внутрішнього контролю (СВК-2025).
- 3) Виявлені порушення етичних норм розглядаються директором Товариства, а у разі системних порушень — передаються до НБУ відповідно до регуляторних вимог.

11. Підготовка працівників

Усі працівники, які здійснюють взаємодію зі споживачами, проходять щорічне навчання з етичних стандартів і підписують Декларацію про дотримання етичних принципів взаємодії.

Результати навчання зберігаються у кадровій службі не менше 5 років.

12. Відповідальність

- 1) Працівник несе персональну відповідальність за порушення вимог цього ВНД.
- 2) Порушення правил етичної поведінки розглядається як грубе порушення трудової дисципліни.
- 3) За результатами внутрішнього розслідування можуть бути застосовані заходи дисциплінарного впливу — від письмового зауваження до звільнення.

13. Контроль і оновлення

- 1) Перегляд цього ВНД здійснюється щорічно або після внесення змін до нормативних актів НБУ.
- 2) Відповідальним за актуальність документа є внутрішній аудитор.
- 3) Усі зміни затверджуються наказом директора Товариства.

14. Дата набрання чинності

30 квітня 2025 року

15. Дата останнього оновлення

08 грудня 2025 року

Примітка:

Цей документ є першим елементом Блоку 1 «Врегулювання простроченої заборгованості» та підлягає обов'язковому розміщенню на веб-сайті ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС» згідно з вимогами НБУ і системи внутрішнього контролю СВК-2025.