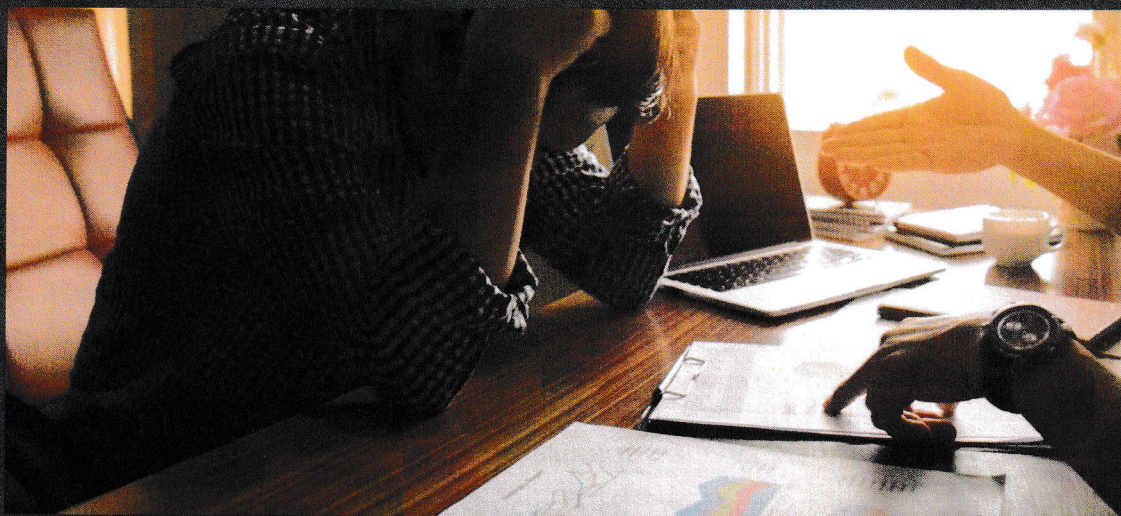


ВНД №1.4.

«Врегулювання простроченої заборгованості»

2025



ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ТА ПІДСТАВИ

ПОЧАТКУ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАННОСТІ

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
«КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»**

КОД ЄДРПОУ 42251700

ЗАТВЕРДЖЕНО та введено в дію:

Наказом директора
ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»

№ 08/2025/П від 08.12.2025 року

Станіслав РОЖКО

ЗАГАЛЬНІ УМОВИ та ПІДСТАВИ початку врегулювання простроченої заборгованості НОВА РЕДАКЦІЯ

(затверджено для розміщення на офіційному веб-сайті та використання у внутрішній діяльності)

1. Мета документа

Врегулювання простроченої заборгованості — це комплекс заходів, спрямованих на погашення боргу у позасудовому порядку, що включає взаємодію кредитора (банку, колекторської компанії) з боржником, застосування методів комунікації та пропозицію шляхів вирішення ситуації, з дотриманням вимог законодавства України та етичних стандартів.

Цей внутрішній нормативний документ (ВНД) встановлює порядок, принципи та підстави, за яких ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС» (далі — Товариство) розпочинає діяльність із врегулювання простроченої заборгованості фізичних осіб — споживачів фінансових послуг.

Метою ВНД є:

- забезпечення дотримання вимог законодавства України щодо захисту прав споживачів;
- формування прозорої системи комунікації між Товариством та споживачами при роботі з простроченими зобов'язаннями;
- впровадження контрольованої процедури врегулювання, що відповідає принципам добросовісності, пропорційності та етичної поведінки.

2. Нормативна основа

- 1) Закон України «Про споживче кредитування» (статті 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 (затверджене постановою Правління НБУ від 09.07.2021 р. № 79, далі — Положення № 79).
- 4) Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (затверджене постановою НБУ від 04.08.2022 р. № 170, далі — Положення № 170).
- 5) Вимоги системи внутрішнього контролю (СВК-2025).

3. Сфера застосування

Цей ВНД застосовується у діяльності всіх працівників Товариства, які беруть участь у:

- взаємодії зі споживачами фінансових послуг з питань прострочених зобов'язань;
- обліку, аналізу та супроводу заборгованості;
- підготовці пропозицій щодо реструктуризації або відступлення права вимоги.

4. Визначення термінів

- Прострочена заборгованість — заборгованість споживача, за якою минув строк виконання зобов'язання, передбачений договором фінансової послуги.
- Врегулювання заборгованості — комплекс дій Товариства, спрямованих на відновлення належного виконання споживачем зобов'язань або інше правомірне завершення кредитних відносин.
- Дата початку врегулювання — перший день після закінчення строку виконання зобов'язання, якщо споживач не здійснив оплату в повному обсязі.
- Етична поведінка — дотримання вимог добросовісного ставлення до споживача, уникнення тиску, обману чи порушення приватності під час врегулювання.

5. Умови та підстави початку врегулювання простроченої заборгованості

5.1. Умови початку процедури

- 1) Наявність прострочення виконання грошового зобов'язання споживачем за договором фінансової послуги понад 1 календарний день.
- 2) Відсутність письмового повідомлення від споживача про поважні причини невиконання зобов'язання (наприклад, форс-мажор або лікарняний стан).
- 3) Відсутність чинного договору реструктуризації або угоди про зміну графіка платежів.
- 4) Підтвердження розрахунком бухгалтерії факту наявності заборгованості та визначення її суми.

5.2. Підстави для початку дій з врегулювання

Підставою є службова записка відповідального працівника (менеджера по роботі із заборгованістю), в якій зазначено:

- реквізити договору;
- розмір простроченої суми;
- дата виникнення прострочення;
- відсутність заперечень чи спорів з боку споживача.

Записка затверджується керівником відповідного підрозділу та є офіційним стартом процедури врегулювання.

6. Етапи врегулювання простроченої заборгованості

- 1) Інформаційне повідомлення споживача — надсилання SMS, електронного листа або письмового повідомлення про факт прострочення, суму боргу та можливість добровільного погашення.
- 2) Контакт з клієнтом — телефонний дзвінок або інший офіційний канал зв'язку (з дотриманням вимог етичної поведінки, визначених Положенням № 170).
- 3) Пропозиція шляхів врегулювання — надання варіантів погашення (повне, часткове, реструктуризація, відстрочка).
- 4) Фіксація результатів взаємодії — складання короткого звіту про комунікацію, зберігання його у досьє клієнта.
- 5) Ескалація процесу (у разі безрезультатності) — передача справи на розгляд директору, з метою прийняття рішення щодо подальшого примусового стягнення, або визнання заборгованості безнадійною.

7. Основні принципи врегулювання

- 1) Законність і добросовісність — усі дії здійснюються виключно у межах чинного законодавства.
 - 2) Етичність комунікації — заборонено вчиняти дії, що можуть принизити честь, гідність або ділову репутацію споживача.
 - 3) Пропорційність заходів — інтенсивність контактів повинна відповідати характеру заборгованості.
 - 4) Конфіденційність — інформація про заборгованість не розголошується третім особам.
 - 5) Документальність — кожна дія фіксується у внутрішньому журналі контролю врегулювання.
-

8. Роль і відповідальність працівників

- Менеджери з роботи із заборгованістю зобов'язані діяти відповідно до цього ВНД і внутрішнього кодексу етичної поведінки.
 - Керівник підрозділу контролює дотримання строків та якості комунікацій.
 - Внутрішній аудитор щоквартально перевіряє виконання цього ВНД у межах системи СВК
-

9. Документування і звітність

- 1) Щомісяця керівник підрозділу готує звіт про стан простроченої заборгованості для директора Товариства.
 - 2) Результати відображаються у щоквартальному Звіті внутрішнього аудитора про стан СВК.
-

10. Контроль і оновлення

- 1) Контроль за виконанням цього ВНД здійснює директор Товариства.
 - 2) Перевірка актуальності документа проводиться не рідше одного разу на рік або після змін у нормативних актах НБУ.
 - 3) Пропозиції щодо змін у документ подає внутрішній аудитор.
-

11. Відповідальність

Невиконання вимог цього ВНД розглядається як порушення внутрішніх процедур СВК-2025 і може бути підставою для дисциплінарної відповідальності.

12. Дата набрання чинності

30 квітня 2025 року

13. Дата останнього оновлення

08 грудня 2025 року

Примітка:

Цей ВНД є четвертим документом Блоку 1 «Врегулювання простроченої заборгованості», передбаченим для публічного розміщення на веб-сайті ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС» та використання у внутрішній роботі відповідно до стандартів СВК-2025.
