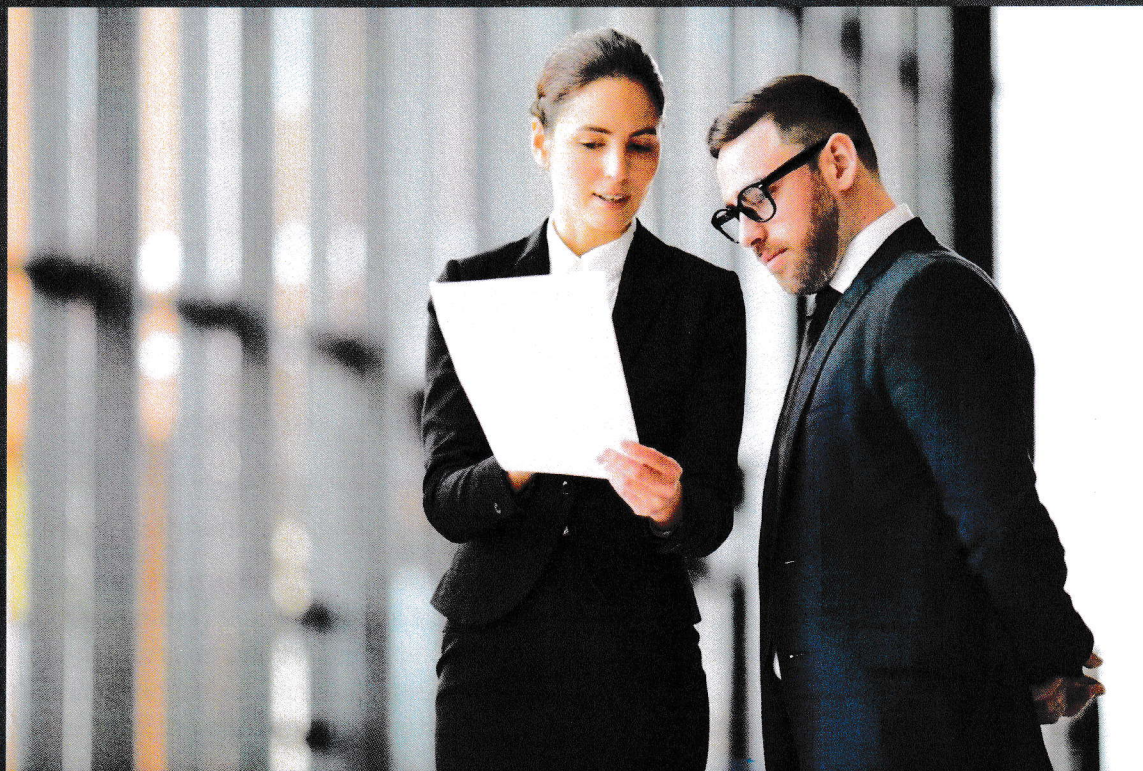


ВНД №4.1.

«Врегулювання простроченої заборгованості»

2025



ПОРЯДОК

ІДЕНТИФІКАЦІЇ УПОВНОВАЖЕНИХ ПРЕДСТАВНИКІВ
СПОЖИВАЧІВ ПРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ ЗАБОРГОВАНOSTІ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
«КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»

КОД ЄДРПОУ 42251700

ЗАТВЕРДЖЕНО та введено в дію:

Наказом директора
ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»

№ 08/12-25/М від 08.12.2025 року



Станіслав РОЖКО

ПОРЯДОК **ідентифікації уповноважених представників споживачів при** **врегулюванні простроченої заборгованості** **НОВА РЕДАКЦІЯ**

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

1. Мета документа

Порядок ідентифікації уповноважених представників споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості включає обов'язкову перевірку документів, що підтверджують повноваження (довіреність, паспорт), верифікацію особи представника та його відповідність наданим даним, а також фіксування ідентифікаційних даних у матеріалах справи, що регулюється вимогами Закону України «Про споживче кредитування» та постановами НБУ щодо етичної поведінки.

Цей внутрішній нормативний документ (ВНД) визначає порядок підтвердження повноважень та ідентифікації осіб, які представляють інтереси споживачів фінансових послуг (далі — уповноважені представники) під час врегулювання простроченої заборгованості.

Мета — забезпечити законність взаємодії, захист персональних даних споживачів і дотримання вимог пункту 26 Положення № 79 Національного банку України.

2. Нормативна основа

- 1) Закон України «Про споживче кредитування».
- 2) Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».
- 3) Цивільний кодекс України (глава 17 — «Представництво»).
- 4) Положення № 79 (НБУ, 09.07.2021).
- 5) Положення № 170 (НБУ, 04.08.2022).
- 6) Вимоги системи внутрішнього контролю СВК-2025.

3. Сфера застосування

Цей ВНД застосовується до всіх випадків, коли ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС» (далі — Товариство) отримує звернення або комунікує із третьою особою, яка заявляє, що діє від імені споживача при врегулюванні простроченої заборгованості.

4. Основні поняття

- Уповноважений представник — фізична чи юридична особа, що на підставі письмового документа (довіреності, ордера, договору) представляє інтереси споживача.
- Документ, що підтверджує повноваження — довіреність, ордер адвоката, рішення органу опіки чи суду, або інший документ, який містить волевиявлення споживача.
- Ідентифікація представника — процедура встановлення його особи та перевірки справжності документів, що підтверджують повноваження.

5. Загальні принципи взаємодії

- 1) Товариство визнає правомірним представництво лише після належного підтвердження повноважень.
- 2) Вся взаємодія з моменту отримання підтвердження здійснюється виключно через уповноваженого представника, доки споживач не відкличе таке право.
- 3) Під час ідентифікації представника Товариство дотримується вимог Закону «Про захист персональних даних».

6. Порядок ідентифікації уповноваженого представника

6.1. Подання документів

Уповноважений представник подає до Товариства:

- 1) Заяву про підтвердження представництва (у довільній формі).
- 2) Документ, що підтверджує повноваження, а саме:
 - нотаріально посвідчену довіреність;
 - ордер адвоката;
 - копію рішення органу опіки чи суду (у відповідних випадках).
- 3) Документ, що посвідчує особу (паспорт або інший ідентифікаційний документ).

6.2. Перевірка документів

- 1) Перевірка здійснюється службою з розгляду звернень споживачів фінансових послуг.
- 2) Працівник служби перевіряє:
 - наявність обов'язкових реквізитів (ПІБ, дати, строку дії, підписів);
 - відповідність підпису споживача даним, наявним у договорі;
 - дійсність строку довіреності.
- 3) За потреби служба звертається до споживача для підтвердження факту надання повноважень.

6. Взаємодія через уповноваженого представника

- 1) Після підтвердження повноважень усі листи, дзвінки та повідомлення Товариство надсилає виключно представнику.
- 2) У разі відкликання довіреності споживач зобов'язаний повідомити про це письмово або електронною поштою.
- 3) З моменту отримання такого повідомлення взаємодія з представником припиняється.

8. Зберігання документів

- 1) Копії документів, що підтверджують повноваження, зберігаються у досьє споживача не менше **3 років** після завершення взаємодії.
- 2) Доступ до документів мають лише уповноважені працівники служби з розгляду звернень і внутрішній аудитор.

8. Контроль

- 1) Контроль за дотриманням цього ВНД здійснює внутрішній аудитор у межах СВК-2025.
- 2) У разі виявлення порушень аудитор готує припис директору з пропозиціями щодо усунення недоліків.

9. Відповідальність

Працівники, які допустили взаємодію з неідентифікованими або непідтвердженими представниками, несуть персональну дисциплінарну відповідальність згідно з внутрішніми положеннями Товариства та СВК-2025.

11. Оновлення документа

- 1) Перевірка актуальності цього ВНД проводиться щорічно або після зміни нормативних актів НБУ
- 2) Відповідальний за оновлення — внутрішній аудитор.
- 3) Зміни затверджуються наказом директора Товариства.

12. Дата набрання чинності

30 квітня 2025 року

13. Дата останнього оновлення

08 грудня 2025 року

Примітка:

Цей документ підлягає оприлюдненню на веб-сайті ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС» у розділі «Умови надання фінансових послуг».
