

ВНД №4.2.

«Врегулювання простроченої заборгованості»

2025



ІНФОРМАЦІЙНА ДОВІДКА

ОСНОВНІ ЗАКОНОДАВЧІ АКТИ УКРАЇНИ У СФЕРІ
ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
«КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»

КОД ЄДРПОУ 42251700

ЗАТВЕРДЖЕНО та введено в дію:

Наказом директора
ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»

№ 08/12-25/4 від 08.12.2025 року



Станіслав РОЖКО

ІНФОРМАЦІЙНА ДОВІДКА

Основні законодавчі акти у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг

НОВА РЕДАКЦІЯ

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

1. Мета документа

Основними законодавчими актами України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг є Конституція України, Цивільний кодекс України, Закон України «Про захист прав споживачів», Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», а також спеціальні закони, як-от Закон України «Про споживче кредитування». Регулювання здійснюється через Національний банк України (НБУ), який має повноваження захищати права клієнтів

Цей документ інформує споживачів фінансових послуг про ключові нормативно-правові акти України, що регулюють діяльність фінансових компаній, захист прав споживачів та порядок взаємодії між ними.

Метою є забезпечення правової поінформованості споживачів, підвищення рівня фінансової культури та прозорості діяльності Товариства.

2. Основні законодавчі акти України

№	Назва нормативно-правового акта	Короткий зміст / значення для споживачів
1	Закон України «Про споживче кредитування» № 1734-VIII від 15.11.2016	Визначає права і обов'язки сторін у сфері споживчого кредитування, порядок укладення та виконання кредитних договорів, а також механізми захисту прав споживачів фінансових послуг.
2	Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» № 1953-IX від 14.12.2021	Регламентує діяльність фінансових компаній, їх обов'язки щодо прозорості, корпоративного управління, вимоги до внутрішнього контролю та розкриття інформації.
3	Закон України «Про захист прав споживачів» № 1023-XII від 12.05.1991	Гарантує споживачам право на безпечні та якісні послуги, достовірну інформацію, захист від недобросовісної практики.
4	Закон України «Про Національний банк України» № 679-XIV від 20.05.1999	Визначає функції НБУ як регулятора ринку фінансових послуг, у тому числі в частині контролю за дотриманням прав споживачів.

№	Назва нормативно-правового акта	Короткий зміст / значення для споживачів
5	Положення НБУ № 79 від 09.07.2021 «Про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії...»	Встановлює вимоги до діяльності кредиторів і колекторів при врегулюванні простроченої заборгованості, включно з нормами етичної поведінки.
6	Положення НБУ № 170 від 04.08.2022 «Про вимоги щодо етичної поведінки під час взаємодії зі споживачами»	Визначає стандарти етичної комунікації, заборону погроз, тиску, дискримінації чи маніпуляцій при стягненні заборгованості.
7	Положення НБУ № 199 від 29.12.2023 «Про авторизацію надавачів фінансових послуг»	Містить вимоги до корпоративної структури, майнової відповідності, системи внутрішнього контролю та порядку звітування.
8	Закон України «Про запобігання та протидію легалізації доходів...» № 361-IX від 06.12.2019	Визначає обов'язки фінансових компаній щодо ідентифікації клієнтів, моніторингу операцій і запобігання фінансовим злочинам.
9	Закон України «Про інформацію» № 2657-XII від 02.10.1992	Регламентує порядок збирання, зберігання і розповсюдження інформації, у тому числі персональних даних клієнтів.
10	Закон України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 02.10.1996	Визначає механізм подання, розгляду та вирішення звернень громадян, скарг і заяв.

3. Джерела додаткової інформації

- Національний банк України (НБУ) — <https://bank.gov.ua>
- Міністерство фінансів України — <https://mof.gov.ua>
- Уповноважений Верховної Ради України з прав людини — <https://ombudsman.gov.ua>
- Офіційний портал Верховної Ради України (zakon.rada.gov.ua) — для перевірки актуальної редакції законодавчих актів.

4. Актуалізація документа

- Відповідальним за оновлення цього документа є комплаєнс-менеджер Товариства.
- Перегляд і оновлення відомостей здійснюється не рідше одного разу на півроку, або негайно у разі зміни законодавства.
- Оновлена версія документа публікується на веб-сайті Товариства не пізніше 5 робочих днів після внесення змін.

5. Дата набрання чинності

30 квітня 2025 року

6. Дата останнього оновлення

08 грудня 2025 року

Примітка:

Цей документ є завершальним у структурі ВНД щодо захисту прав споживачів фінансових послуг ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС» і розміщується на веб-сайті компанії у розділі «Захист прав споживачів».