

ВНД №4.3.

«Врегулювання простроченої заборгованості»

2025



РЕГЛАМЕНТ

ВНУТРІШНЬОГО МОНІТОРИНГУ ДОТРИМАННЯ ВИМОГ
ЗАКОНОДАВСТВА У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
«КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»

КОД ЄДРПОУ 42251700

ЗАТВЕРДЖЕНО та введено в дію:

Наказом директора
ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС»

№ 0812-25/4 від 08.12.2025 року



Станіслав РОЖКО

ВНУТРІШНІЙ РЕГЛАМЕНТ моніторингу дотримання вимог законодавства у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг НОВА РЕДАКЦІЯ

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

1. Мета документа

Внутрішній регламент моніторингу дотримання вимог законодавства — це внутрішній документ організації, що визначає порядок, процедури та відповідальність для систематичної оцінки відповідності діяльності компанії чи її підрозділів чинному законодавству, забезпечуючи виявлення ризиків, усунення порушень та підвищення рівня правової дисципліни. Такий регламент зазвичай включає мету, об'єкти, періодичність, методики, відповідальних осіб, процедури звітності та дії у разі виявлення невідповідностей.

Цей документ встановлює порядок організації, проведення та документування моніторингу дотримання вимог законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, а також внутрішніх політик і процедур ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС» (далі — Товариство).

Регламент є складовою Системи внутрішнього контролю (СВК-2025) і має на меті:

- своєчасне виявлення порушень або ризиків невідповідності;
- запобігання санкціям з боку НБУ;
- забезпечення правомірності, прозорості та етичності діяльності Товариства.

2. Нормативна основа

- 1) Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
- 2) Закон України «Про споживче кредитування»;
- 3) Закон України «Про Національний банк України»;
- 4) Положення НБУ № 79 від 09.07.2021 року;
- 5) Положення НБУ № 170 від 04.08.2022 року;
- 6) Положення НБУ № 199 від 29.12.2023 року «Про авторизацію надавачів фінансових послуг»;
- 7) Внутрішні нормативні документи Товариства (пакет ВНД, СВК-2025, Політика комплаєнс-контролю, Кодекс етики).

3. Сфера застосування

Регламент застосовується до всіх структурних підрозділів, працівників, а також залучених осіб (у тому числі колекторських компаній), діяльність яких може впливати на дотримання законодавчих вимог або репутаційний ризик Товариства.

4. Принципи моніторингу

Моніторинг здійснюється на основі таких принципів:

- **Системність:** контроль охоплює усі напрямки діяльності компанії.
- **Безперервність:** перевірки проводяться постійно, а не епізодично.
- **Об'єктивність:** усі результати базуються на документальних доказах.
- **Превентивність:** акцент робиться на запобіганні порушенням.
- **Пропорційність:** інтенсивність моніторингу відповідає рівню ризику.

5. Організація моніторингу

- Функції моніторингу покладаються на внутрішнього аудитора Товариства.
- Комплаєнс-офіцер забезпечує щоденний контроль та інформаційну підтримку процесу.
- Директор Товариства затверджує результати моніторингу та визначає заходи реагування.

6. Об'єкти моніторингу

Моніторингу підлягають:

- веб-сайт Товариства (наявність актуальних ВНД, контактів, інформації про колекторів тощо);
- договори із споживачами фінансових послуг;
- процедура врегулювання простроченої заборгованості;
- дотримання етичних стандартів взаємодії;
- процес розгляду звернень споживачів;
- порядок оновлення та публікації ВНД;
- внутрішні процедури СВК-2025;
- виконання вимог AML/CFT (з урахуванням ризик профілю).

7. Періодичність моніторингу

Вид контролю	Відповідальний	Періодичність
Щоденний перегляд дотримання етичних вимог	Комплаєнс-офіцер	Щодня
Аналіз змісту веб-сайту на відповідність вимогам НБУ	Внутрішній аудитор	Щомісяця
Перевірка дотримання вимог щодо врегулювання заборгованості	Внутрішній аудитор	Щоквартально
Комплексна оцінка СВК	Внутрішній аудитор	Щорічно

8. Порядок проведення моніторингу

8.1. Внутрішній аудитор здійснює моніторинг відповідно до затвердженого плану перевірок.

8.2. Під час перевірки проводиться:

- аналіз внутрішніх документів і веб-ресурсів;
- співбесіди з відповідальними працівниками;
- вибіркового огляд звернень споживачів.

8.3. За результатами складається Звіт про дотримання вимог законодавства, що подається директору.

9. Реагування на виявлені порушення

- У разі виявлення невідповідності внутрішній аудитор оформлює Акт невідповідності із зазначенням суті порушення та пропозицій щодо усунення.
- Директор визначає термін та відповідальних осіб для усунення порушень.
- Комплаєнс-менеджер здійснює контроль виконання.

11. Контроль і відповідальність

- Контроль за виконанням цього ВНД здійснює директор.
- Відповідальність за неналежну організацію моніторингу несуть внутрішній аудитор та комплаєнс-офіцер.
- Порушення вимог цього документа розглядається як дисциплінарне.

12. Актуалізація документа

- Перегляд документа здійснюється щорічно або у разі змін законодавства.
- Оновлена редакція набирає чинності з моменту затвердження наказом директора.

14. Дата набрання чинності

30 квітня 2025 року

15. Дата останнього оновлення

08 грудня 2025 року

Примітка:

Цей документ є базовим елементом Блоку №4 «Контроль і моніторинг дотримання вимог законодавства» пакета ВНД ТОВ «КОНСАЛТ СОЛЮШЕНС» та забезпечує функціонування механізму самоконтролю у межах Системи внутрішнього контролю (СВК-2025).
