

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Рішенням директора
ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН»
№НК-20260117/001
від «17» січня 2026 року



ПОРЯДОК ПОДАННЯ СКАРГ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ
(щодо дій колекторської компанії)

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН» здійснює врегулювання простроченої заборгованості відповідно до вимог законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України, зокрема:

- Закону України «**Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг**»;
- Закону України «**Про споживче кредитування**»;
- Закону України «**Про звернення громадян**»;
- Закону України «**Про захист персональних даних**»;
- **Постанови НБУ №79 від 09.07.2021**;
- **Постанови НБУ №170 від 04.08.2022**.

Цей документ інформує боржників (споживачів фінансових послуг) про **їхнє гарантоване законом право звернення зі скаргою до Національного банку України** у разі порушення їхніх прав під час взаємодії з колекторською компанією.

2. ПРАВО БОРЖНИКА НА ПОДАННЯ СКАРГИ ДО НБУ

(Постанова НБУ №79, п. 30; Постанова НБУ №170, п. 21)

Боржник має право звернутися зі скаргою до Національного банку України у разі:

- порушення його прав під час врегулювання простроченої заборгованості;
- недотримання колекторською компанією вимог **етичної поведінки**;
- незаконної або надмірної взаємодії;
- психологічного тиску, погроз, шантажу або введення в оману;
- розголошення або незаконної обробки персональних даних;
- порушення порядку та часу контактів;
- незаконної взаємодії з третіми особами;
- інших дій, що суперечать вимогам законодавства України та нормативам НБУ.4

3. РЕКОМЕНДОВАНИЙ ПОПЕРЕДНІЙ ЕТАП — ЗВЕРНЕННЯ ДО КОЛЕКТОРСЬКОЇ КОМПАНІЇ

(Постанова НБУ №79, п. 30)

Перед поданням скарги до Національного банку України боржник має право **подати звернення або скаргу безпосередньо до ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН»** з метою досудового врегулювання питання.

Контакти для подання звернень:

ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН»

Адреса: м. Київ, вул. Межигірська, 82, корпус А, офіс 205

Телефон: +38 050 256 16 01

Email для звернень: info@legalcollection.com.ua

Окремий email для скарг боржників: info@legalcollection.com.ua

4. СПОСОБИ ПОДАННЯ СКАРГИ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ

Скаргу до Національного банку України можна подати такими способами:

4.1. Онлайн через офіційний вебсайт НБУ

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

4.2. Електронною поштою

nbu@bank.gov.ua

4.3. Поштовим відправленням

Національний банк України

01601, м. Київ, вул. Інститутська, буд. 9

4.4. Через контактний центр НБУ

(у разі актуальності — відповідно до інформації на сайті НБУ)

5. ВИМОГИ ДО ЗМІСТУ СКАРГИ

Для ефективного розгляду скарги Національним банком України рекомендовано зазначити:

- прізвище, ім'я, по батькові заявника;
- контактні дані (адреса, телефон, email);
- детальний опис ситуації та суті порушення;
- назву колекторської компанії — **ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН»**;
- дату, час та спосіб взаємодії;
- за можливості — **докази** (аудіозаписи, повідомлення, скриншоти, листи, документи);
- дату та підпис (у разі письмової форми звернення).

6. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ СКАРГ НБУ

(Закон України «Про звернення громадян»)

Національний банк України розглядає звернення громадян:

- **до 30 календарних днів** із дати надходження;
- у складних випадках строк може бути продовжений **до 45 календарних днів** із повідомленням заявника.

7. ПОВНОВАЖЕННЯ НБУ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ РОЗГЛЯДУ СКАРГ

(Закон України «Про фінансові послуги...», Постанова НБУ №79)

За результатами розгляду скарги Національний банк України має право:

- ініціювати **перевірку діяльності колекторської компанії**;
- застосувати **заходи впливу** (припис, штраф, обмеження діяльності);
- **виключити компанію з Реєстру колекторських компаній НБУ** у разі системних порушень;
- зобов'язати компанію **усунути виявлені порушення**;

- передати матеріали до правоохоронних або інших державних органів у разі наявності ознак правопорушення.

8. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ЗАЯВНИКА

(Закон України «Про захист персональних даних», ст. 8)

Персональні дані заявника, подані у скарзі до НБУ:

- обробляються **виключно з метою розгляду звернення**;
- не можуть бути використані для інших цілей без законних підстав;
- захищаються відповідно до законодавства України.

9. АЛЬТЕРНАТИВНІ СПОСОБИ ЗАХИСТУ ПРАВ БОРЖНИКА

Подання скарги до НБУ **не обмежує право боржника** звернутися:

- до суду — для судового захисту порушених прав;
- до **Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини** — у разі порушення прав у сфері персональних даних;
- до правоохоронних органів — у разі наявності ознак правопорушення.

10. ДОВІДКОВА ІНФОРМАЦІЯ ПРО НБУ

Національний банк України

Офіційний сайт:

<https://bank.gov.ua>

Розділ захисту прав споживачів фінансових послуг:

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

11. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

Цей документ є **публічним**, підлягає обов'язковому розміщенню на офіційному вебсайті ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН» відповідно до вимог **Постанови НБУ №79** та застосовується у всіх випадках взаємодії з боржниками.