

**«ЗАТВЕРДЖЕНО»**

Рішенням директора  
ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН»

№НК-20260117/001

від «17» січня 2026 року



**Порядок розгляду звернень до ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН»**

## **ЗМІСТ**

1. Загальні положення
2. Нормативно-правова база
3. Терміни та визначення
4. Принципи розгляду звернень
5. Види звернень
6. Суб'єкти звернення
7. Канали подання звернень
8. Вимоги до оформлення звернень
9. Реєстрація та облік звернень
10. Строки розгляду звернень
11. Порядок розгляду скарг на колекторські дії
12. Порядок взаємодії із заявником
13. Розгляд звернень, що містять персональні дані
14. Порядок розгляду адвокатських запитів та запитів органів влади
15. Контроль, внутрішній аудит та відповідальність
16. Право звернення до Національного банку України
17. Прикінцеві положення

## **1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Цей Порядок визначає **організаційні, правові та процедурні засади прийому, реєстрації, розгляду та вирішення звернень фізичних і юридичних осіб, що надходять до ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН» (далі — Товариство).**

1.2. Порядок розроблено відповідно до:

- Конституції України (ст. 40);
- Закону України «**Про звернення громадян**»;
- Закону України «**Про споживче кредитування**»;
- Закону України «**Про захист персональних даних**»;
- Закону України «**Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг**»;
- **Постанови НБУ №79 від 09.07.2021** (п. 26, 30);
- **Постанови НБУ №170 від 04.08.2022** (пп. 5–21);
- Цивільного кодексу України.

1.3. ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН» здійснює колекторську діяльність як компанія, **включена до Реєстру колекторських компаній Національного банку України.**

1.4. Порядок є **обов'язковим для всіх працівників Товариства**, залучених до процесів взаємодії зі споживачами фінансових послуг, обробки звернень та врегулювання заборгованості.

1.5. Контроль за виконанням цього Порядку здійснюється **уповноваженою відповідальною особою — Ботук Леонід Андрійович**, або іншим визначеним підрозділом.

## **2. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА**

2.1. Розгляд звернень здійснюється відповідно до:

- ст. 40 Конституції України;
- Закону України «Про звернення громадян»;
- ст. 8, 11 Закону України «Про захист персональних даних»;
- ст. 4, 8 Закону України «Про споживче кредитування»;
- п. 26, 30 Постанови НБУ №79;
- пп. 5–21 Постанови НБУ №170.

## **3. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ**

**Звернення** — заява, скарга, пропозиція, клопотання, запит, повідомлення, подані фізичною або юридичною особою.

**Скарга** — звернення щодо порушення прав заявника, у тому числі в частині колекторської діяльності.

**Заявник** — фізична або юридична особа, яка подала звернення.

**Оператор звернень** — працівник Товариства, відповідальний за прийом і реєстрацію звернень.

## **4. ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ**

Розгляд звернень здійснюється на засадах:

- законності;
- об'єктивності та неупередженості;
- добросовісності;
- конфіденційності;
- захисту персональних даних;
- дотримання прав заявника;
- процесуальної визначеності строків.

## **5. ВИДИ ЗВЕРНЕНЬ**

До Товариства можуть надходити:

- заяви;
- скарги;
- клопотання;
- інформаційні запити;
- претензії;

- звернення боржників;
- звернення кредиторів;
- звернення третіх осіб;
- звернення органів державної влади.

## **6. СУБ'ЄКТИ ЗВЕРНЕННЯ**

Право на звернення мають:

- споживачі фінансових послуг (боржники);
- кредиторів та нові кредитори;
- представники за довіреністю;
- адвокати;
- органи державної влади та місцевого самоврядування;
- судові та правоохоронні органи.

## **7. КАНАЛИ ПОДАВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ**

Звернення подаються:

- поштовим зв'язком;
- електронною поштою;
- через офіційний сайт Товариства;
- особисто;
- через представника.

**Окремий канал для скарг на колекторські дії: [info@legalcollection.com.ua](mailto:info@legalcollection.com.ua)**

## **8. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ**

Звернення повинно містити:

- ПІБ / найменування заявника;
- контактні дані;
- суть звернення;
- підпис (для письмових звернень);
- дату.

Анонімні звернення розглядаються у випадках, передбачених законом.

## **9. РЕЄСТРАЦІЯ ТА ОБЛІК ЗВЕРНЕНЬ**

9.1. Усі звернення підлягають **обов'язковій реєстрації** в журналі обліку або електронній системі.

9.2. Фіксується:

- дата надходження;
- спосіб подання;
- дані заявника;
- відповідальний виконавець;
- строк розгляду;
- результат розгляду.

## **10. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ**

(Закон України «Про звернення громадян»)

10.1. Загальний строк розгляду — **до 30 календарних днів**.

10.2. У складних випадках — **до 45 днів** із письмовим повідомленням заявника.

10.3. Термінові звернення — у скорочені строки.

## **11. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ НА КОЛЕКТОРСЬКІ ДІЇ**

(Постанова НБУ №170, пп. 5–21)

11.1. Скарги на дії працівників Товариства, пов'язані з врегулюванням простроченої заборгованості, розглядаються **у пріоритетному порядку**.

11.2. До таких скарг належать звернення щодо:

- порушення етичної поведінки;
- перевищення частоти контактів;
- психологічного тиску;
- незаконної взаємодії з третіми особами;
- порушення режиму комунікації;
- розголошення персональних даних.

11.3. Строк первинного реагування — **до 15 календарних днів**.

11.4. За результатами розгляду можуть застосовуватись:

- дисциплінарні заходи;
- службові перевірки;
- внутрішні санкції;
- повідомлення регуляторних органів.

## **12. ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ЗАЯВНИКОМ**

12.1. Заявник має право отримати **вмотивовану письмову відповідь**.

12.2. Відповідь надається у формі, в якій подано звернення, якщо інше не зазначено заявником.

## **13. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ, ЩО МІСТЯТЬ ПЕРСОНАЛЬНІ ДАНІ**

13.1. Обробка здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

13.2. Дані використовуються **виключно з метою розгляду звернення**.

## **14. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ АДВОКАТСЬКИХ ЗАПИТІВ ТА ЗАПИТІВ ОРГАНІВ ВЛАДИ**

14.1. Адвокатські запити розглядаються відповідно до Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність».

14.2. Запити органів влади — у порядку, встановленому законом.

## **15. КОНТРОЛЬ, ВНУТРІШНІЙ АУДИТ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ**

15.1. Внутрішній контроль здійснюється відповідальною особою.

15.2. Порухення цього Порядку тягнуть:

- дисциплінарну відповідальність;
- адміністративну відповідальність;
- інші заходи відповідно до закону.

## **16. ПРАВО ЗВЕРНЕННЯ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ**

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

У разі порушення прав заявник має право звернутися до:

**Національного банку України**

<https://bank.gov.ua>

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

## **17. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

17.1. Порядок набирає чинності з дати затвердження.

17.2. Перегляд здійснюється **не рідше одного разу на три роки** або у разі змін законодавства.

17.3. Зміни затверджуються наказом керівника Товариства.