

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

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



ПОРЯДОК

Взаємодії зі споживачами фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

ЗМІСТ

1. Загальні положення
2. Визначення термінів
3. Нормативно-правова база
4. Принципи взаємодії зі споживачами
5. Загальні вимоги до взаємодії
6. Ідентифікація працівника та інформування споживача
7. Частота, час і способи взаємодії
8. Права споживача (боржника)
9. Фіксація взаємодії та зберігання доказів
10. Захист персональних даних під час взаємодії
11. Заборонені дії
12. Внутрішній контроль та відповідальність
13. Розгляд скарг і реагування
14. Прикінцеві положення

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення розроблено відповідно до:

- Конституції України (ст. 32);
- Закону України «Про споживче кредитування»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- **Постанови НБУ №170 від 04.08.2022**
«Про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)»;
- **Постанови НБУ №79 від 09.07.2021.**

1.2. Це Положення визначає **обов'язкові правила, стандарти та процедури взаємодії** працівників ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН» (далі — **Товариство**) зі споживачами фінансових послуг під час врегулювання простроченої заборгованості.

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

1.4. Дотримання цього Положення є **обов'язковим для всіх працівників**, залучених до врегулювання заборгованості.

1.5. Контроль за виконанням Положення здійснюється **уповноваженою відповідальною особою — Ботук Леонідом Андрійовичем**, або іншим визначеним підрозділом.

2. ВИЗНАЧЕННЯ ТЕРМІНІВ

Терміни вживаються у значеннях, визначених законодавством України та Постановою НБУ №170.

Безпосередній метод взаємодії — особисте спілкування зі споживачем шляхом телефонних дзвінків, SMS, месенджерів, електронної пошти, поштових відправлень або особистих зустрічей.

Споживач (боржник) — фізична особа, щодо якої здійснюється врегулювання простроченої заборгованості.

Оператор взаємодії — працівник Товариства, який здійснює комунікацію зі споживачем.

3. НОРМАТИВНО-ПРАВОВА БАЗА

Взаємодія зі споживачами здійснюється відповідно до:

- пп. 5–21 Постанови НБУ №170;
- п. 26, 30 Постанови НБУ №79;
- ст. 8, 11, 14 Закону України «Про захист персональних даних»;
- норм Цивільного кодексу України.

4. ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ

- 4.1. Законність та добросовісність.
- 4.2. Поважне ставлення до честі, гідності та приватного життя особи.
- 4.3. Заборона психологічного, морального або фізичного тиску.
- 4.4. Прозорість інформації щодо боргу, кредитора та правових наслідків.
- 4.5. Недопущення дискримінації або приниження особи.

5. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ВЗАЄМОДІЇ

- 5.1. Взаємодія здійснюється **виключно в межах законодавства** та цього Положення.
- 5.2. Працівники зобов'язані діяти коректно, етично та професійно.
- 5.3. Забороняється вводити споживача в оману щодо:
 - суми боргу;
 - статусу Товариства;
 - можливих правових наслідків.

6. ІДЕНТИФІКАЦІЯ ПРАЦІВНИКА ТА ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧА

(Постанова НБУ №170, п. 15)

- 6.1. Перед початком взаємодії працівник зобов'язаний повідомити:
 - своє ім'я;
 - назву Товариства;
 - правові підстави звернення;
 - мету контакту;
 - інформацію про можливість **запису розмови**.

6.2. За вимогою споживача працівник повідомляє **джерело отримання контактних даних**.

7. ЧАС, ЧАСТОТА ТА СПОСОБИ ВЗАЄМОДІЇ

(Постанова НБУ №170, пп. 9–13)

7.1. Взаємодія дозволяється:

- у робочі дні з **09:00 до 20:00**;
- **не більше 2 контактів на добу**;
- **не більше 7 контактів на тиждень**.

7.2. Забороняється здійснювати контакти у нічний час, вихідні та святкові дні.

7.3. Заборонено використання **автоматичного додзвону понад 30 хвилин на добу** одному споживачу.

8. ПРАВА СПОЖИВАЧА (БОРЖНИКА)

Споживач має право:

- вимагати **припинення або обмеження взаємодії** (пп. 9–13 НБУ №170);
- отримувати інформацію про борг та кредитора;
- подавати скарги до Товариства та **Національного банку України**;
- вимагати захисту персональних даних.

9. ФІКСАЦІЯ ВЗАЄМОДІЇ ТА ЗБЕРІГАННЯ ДОКАЗІВ

(Постанова НБУ №170, п. 19)

9.1. Усі взаємодії **підлягають обов'язковій фіксації**.

9.2. Записи телефонних розмов, повідомлення та інші матеріали взаємодії зберігаються **не менше 3 років**.

9.3. Кожен контакт фіксується у **CRM-системі** із зазначенням:

- дати і часу;
- способу контакту;
- відповідального працівника;
- результату взаємодії.

9.4. Споживач має право звернутися із запитом щодо отримання копії запису взаємодії.

10. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

(Закон України «Про захист персональних даних», ст. 24)

10.1. Обробка персональних даних здійснюється **виключно в межах законних підстав**.

10.2. Забороняється:

- незаконне поширення персональних даних;
- передача третім особам без правових підстав;
- використання даних для тиску або маніпуляцій.

11. ЗАБОРОНЕНІ ДІЇ

(Постанова НБУ №170, пп. 16–18)

Забороняється:

- психологічний, моральний або фізичний тиск;
- погрози, шантаж, залякування;
- поширення недостовірної або конфіденційної інформації;
- спілкування з третіми особами без законних підстав;
- образливі або принизливі висловлювання;
- дзвінки з прихованих номерів;
- перевищення дозволеної кількості контактів.

12. ВНУТРІШНІЙ КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

12.1. Кожен оператор несе **персональну дисциплінарну відповідальність** за порушення цього Положення.

12.2. Порушення фіксуються та можуть бути підставою для:

- дисциплінарних стягнень;
- звільнення;
- повідомлення регуляторних органів.

13. РОЗГЛЯД СКАРГ ТА РЕАГУВАННЯ

13.1. Скарги на дії працівників розглядаються у **пріоритетному порядку**.

13.2. Споживач має право звернутися до **Національного банку України**:

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

14. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

14.1. Положення набирає чинності з дати затвердження.

14.2. Перегляд здійснюється **не рідше одного разу на 3 роки**.

14.3. Зміни затверджуються наказом директора Товариства.