

ВНД №1.2.

«Врегулювання простроченої заборгованості»

2025



КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ

НАДАВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ДЛЯ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АКСІЛІУМ ФІНАНС»

КОД ЄДРПОУ 43231894

ЗАТВЕРДЖЕНО та введено в дію:

**Наказом директора
ТОВ «ФК «АКСІЛУМ ФІНАНС»
№ 02/10-25 від 27.10.2025 року**



Н.Т. МУЖИК

КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ для звернень споживачів фінансових послуг

(затверджено для розміщення на офіційному веб-сайті ТОВ «ФК «АКСІЛУМ ФІНАНС»)

1. Мета розміщення

Для забезпечення споживачів актуальною контактною інформацією надавачів фінансових послуг, Національний банк України (НБУ) публікує дані про фінансові установи та їхні контакти на своєму офіційному веб-сайті, а також опікується захистом прав споживачів через Управління захисту прав споживачів фінансових послуг, до якого можна звертатися з пропозиціями та скаргами. Також фінансові установи зобов'язані надавати свої контакти, включаючи електронну пошту та телефони, на власних веб-сайтах та в інформаційних матеріалах.

Забезпечення відкритого та безперешкодного доступу споживачів фінансових послуг до офіційних контактів ТОВ «ФК «АКСІЛУМ ФІНАНС» (далі — Товариство) для подання звернень, скарг, запитів чи пропозицій.

Документ розроблено для виконання вимог частини 3 статті 23 Закону України «Про споживче кредитування» та пункту 26 Положення № 79, а також у рамках реалізації системи внутрішнього контролю (СВК-2025).

2. Нормативна основа

- 1) Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».
- 2) Закон України «Про споживче кредитування».
- 3) Положення № 79 «Про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності...».
- 4) Вимоги системи внутрішнього контролю (СВК-2025) ТОВ «ФК «АКСІЛУМ ФІНАНС».

3. Контактні реквізити Товариства

Найменування: ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АКСІЛУМ ФІНАНС»

Код ЄДРПОУ: 43231894

Юридична адреса: 79026, Україна, Львівська обл., м. Львів, вул. Лазаренка Є. Академіка, буд. 4, каб. 4

Поштова адреса для листування: та сама

Електронна пошта для звернень споживачів: marine.finance.fc@gmail.com

Офіційний веб-сайт: <https://fcmarineod.uaфин.net>

Телефони:

+38 (097) 057-65-54 — гаряча лінія з питань фінансових послуг;

+38 (097) 057-65-54 — консультації з питань погашення заборгованості.

Керівник (директор): Назар Тарасович Мужик

Графік роботи:

Понеділок – П’ятниця — 09:00 – 17:00

Обідня перерва — 12:30 – 13:15

Вихідні — субота, неділя.

4. Порядок звернення до Товариства

4.1. Письмові звернення подаються на поштову адресу або через електронну пошту.

4.2. Електронні звернення приймаються на адресу info@axiliumfin.com із темою листа «Звернення споживача фінансових послуг».

4.3. Усні звернення приймаються телефоном через гарячу лінію, при цьому оператор фіксує основні дані:

- ПІБ заявника;
- контактний номер;
- суть питання;
- дату звернення.

4.4. Анонімні звернення розглядаються лише у випадках, коли вони містять дані про можливі порушення вимог законодавства.

5. Порядок розгляду звернень

5.1. Всі звернення реєструються у Журналі обліку звернень споживачів та передаються для опрацювання відповідальній особі.

5.2. Розгляд звернень здійснюється протягом 15 робочих днів (за потреби — до 30 днів).

5.3. Відповідь надається засобом зв’язку, вказаним у зверненні (електронна пошта, пошта або телефон).

5.4. Звернення осіб із захищених категорій (пенсіонерів, осіб з інвалідністю, ВПО, учасників бойових дій) розглядаються у пріоритетному порядку.

6. Відповідальні особи

№	Посада	Прізвище, ім’я	Функція
1	Директор	Назар Тарасович Мужик	загальний контроль за прийманням і розглядом звернень
2	Комплаєнс-менеджер	Корж Геннадій Віталювич	координація роботи зі зверненнями, дотримання етичних норм
3	Юрисконсульт	Назар Тарасович Мужик	перевірка обґрунтованості та законності відповідей
4	Адміністратор веб-сайту	Назар Тарасович Мужик	своєчасне оновлення контактної інформації на веб-ресурсі

7. Актуалізація інформації

7.1. Контактна інформація підлягає щорічному перегляду або позачерговому оновленню у випадку зміни юридичної адреси, керівника, телефону чи інших реквізитів.

7.2. Відповідальним за моніторинг є внутрішній аудитор Товариства.

7.3. Усі зміни вносяться на веб-сайт не пізніше 5 робочих днів після затвердження.

8. Дата набрання чинності

28 жовтня 2025 року

9. Дата останнього оновлення

22 жовтня 2025 року

Примітка:

Цей ВНД є складовою Блоку 1 пакета внутрішніх нормативних документів (ВНД) щодо захисту прав споживачів фінансових послуг і підлягає публікації у відкритому доступі на офіційному веб-сайті ТОВ «ФК «АКСІЛІУМ ФІНАНС».
