

ВНД №1.3.

«Врегулювання простроченої заборгованості»

2025



Законодавство

Урегулювання простроченої заборгованості
щодо споживачів-військовослужбовців
та їхніх родичів здійснюватиметься
з дотриманням додаткових вимог
до етичної поведінки

КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ

НАДАВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ
ДЛЯ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ - ОСІБ ІЗ ЗАХИЩЕНИХ КАТЕГОРІЙ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АКСІЛІУМ ФІНАНС»

КОД ЄДРПОУ 43231894

ЗАТВЕРДЖЕНО та введено в дію:

**Наказом директора
ТОВ «ФК «АКСІЛУМ ФІНАНС»
№ 02/10-2025 від 27.10.2025 року**



Н.Т. МУЖИК

КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ

для звернень споживачів фінансових послуг - осіб із захищених категорій

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

1. Мета розміщення

Для забезпечення доступу споживачів фінансових послуг, зокрема осіб із захищених категорій, до актуальної контактної інформації надавачів, Національний банк України (НБУ) є ключовим регулятором, який створює механізми для захисту прав споживачів та надає можливість звернень. Споживачі повинні звертатися безпосередньо до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг НБУ, де можуть отримати інформацію про контакти фінансових установ та подати скаргу онлайн або телефоном

Цей документ розроблено для забезпечення доступу споживачів фінансових послуг, зокрема осіб із захищених категорій, до актуальної контактної інформації ТОВ «ФК «АКСІЛУМ ФІНАНС» (далі — Товариство).

Метою є створення ефективних каналів комунікації між споживачами, Товариством та Національним банком України (НБУ) — ключовим регулятором у сфері фінансових послуг, який забезпечує захист прав споживачів та приймає звернення через спеціалізоване Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

Споживачі можуть отримати інформацію або подати звернення (скаргу) до НБУ онлайн або телефоном, а також безпосередньо звертатися до Товариства за контактами, зазначеними нижче.

1.1. Захищені категорії споживачів

Відповідно до вимог Закону України «Про споживче кредитування» (зі змінами від 2022 року) та офіційного роз'яснення НБУ, до осіб із захищених категорій належать:

- військовослужбовці Збройних Сил України, інших військових формувань, утворених відповідно до законів України, правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України;
- військовослужбовці, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення;
- особи, які перебувають у полоні, особи, з якими втрачено зв'язок, або зниклі безвісти;
- члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти.

1.2. Підтвердні документи, що є підставою для припинення взаємодії

Для підтвердження належності до захищеної категорії споживач має надати Товариству один із таких документів:

- 1) Для військовослужбовців — довідка, підписана командиром (начальником, керівником) або особою, яка його заміщує, відповідного підрозділу чи територіального центру комплектування та соціальної підтримки, скріплена гербовою печаткою.
- 2) Для військовослужбовців-інвалідів — посвідчення інваліда війни.
- 3) Для осіб, які перебувають у полоні, зникли безвісти або членів їхніх сімей — інформація, надана Національним інформаційним бюро про перебування у полоні чи включення до відповідного реєстру.
- 4) Для членів сімей загиблих військовослужбовців — посвідчення члена сім'ї загиблого.

1.3. Права споживачів із захищених категорій

- Протягом дії воєнного стану та 90 днів після його припинення такі споживачі мають право не взаємодіяти з кредитором чи колектором за їхньою ініціативою.
- Для цього достатньо письмово повідомити про своє бажання Товариство, нового кредитора або колекторську компанію, додавши копію відповідного підтвердного документа.
- Споживач, який втратив належність до захищеної категорії, зобов'язаний повідомити про це кредитодавця протягом 30 календарних днів.

2. Контактна інформація Товариства

Повна назва:

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АКСІЛІУМ ФІНАНС»

ЄДРПОУ: 43231894

Юридична адреса: 79026, м. Львів, вулиця Лазаренка Є. Академіка, буд. 4, каб. 4

Телефон: +380 (97) 057-65-54

Електронна пошта: marine.finance.fc@gmail.com

Вебсайт: <https://fcmarineod.uaфин.net>

Спеціальні канали для осіб із захищених категорій:

 **Гаряча лінія:** +380 (97) 057-65-54

 **Електронна адреса:** marine.finance.fc@gmail.com

Графік прийому звернень:

Понеділок — П'ятниця з 09:00 до 18:00 (перерва 13:00–14:00).

Вихідні — Субота, Неділя, державні свята України.

3. Контактна інформація Національного банку України

Національний банк України (НБУ)

Адреса: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9

Телефон контакт-центру: 0 800 505 240

Електронна пошта: nbu@bank.gov.ua

Вебсайт: <https://bank.gov.ua>

Управління захисту прав споживачів фінансових послуг НБУ:

- Приймає звернення, скарги та повідомлення від споживачів фінансових послуг, у тому числі осіб із захищених категорій;
- Надає консультації щодо прав та обов'язків споживачів;
- Координує взаємодію із фінансовими установами.

4. Порядок розгляду звернень

- Звернення приймаються у письмовій, електронній або усній формі.
- Усі звернення реєструються у Журналі обліку звернень споживачів (форма СВК-1.4.1).
- Відповідь заявнику надається у строк до 15 робочих днів, а за потреби додаткового розгляду — не більше ніж за 30 календарних днів (з повідомленням про продовження строку).
- Звернення осіб із захищених категорій розглядаються першочергово.
- Комплаєнс-менеджер здійснює контроль за своєчасністю та повнотою розгляду звернень.

5. Контроль та оновлення інформації

- Контроль за дотриманням вимог цього ВНД здійснює внутрішній аудитор у межах внутрішнього моніторингу (ВНД №4.3).
- Інформація на веб-сайті оновлюється не рідше ніж один раз на квартал або одразу після зміни контактних даних.
- Поточну версію документа розміщено у відкритому доступі в розділі «Захист прав споживачів фінансових послуг».

6. Дата набрання чинності

28 жовтня 2025 року

7. Дата останнього оновлення

25 жовтня 2025 року

Примітка:

Цей документ є обов'язковим елементом інформаційного забезпечення діяльності ТОВ «ФК «АКСІЛІУМ ФІНАНС» відповідно до вимог статті 62 Закону України «Про споживче кредитування» та Положення НБУ №170, і підлягає постійному контролю у складі Системи внутрішнього контролю (СВК-2025).
