ВНД №1.4.

«Врегулювання простроченої заборгованості»

2025

ПОРЯДОК

РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «АКСІЛІУМ ФІНАНС»

КОД ЄДРПОУ 43231894

ЗАТВЕРДЖЕНО та введено в дію:

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

Н.Т. МУЖИК

Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг

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

---

1. Мета документа

Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг включає три основні кроки: спочатку звернення до самої фінансової установи для вирішення питання, потім, у разі відсутності результату, звернення до Національного банку України (НБУ) або іншого регулятора (залежно від послуги), і отримання відповіді не пізніше ніж за 30 днів

Мета цього ВНД - встановити прозорий, етичний і законодавчо врегульований порядок приймання, реєстрації, розгляду та надання відповідей на звернення фізичних осіб — споживачів фінансових послуг (далі — споживачів), з метою належного захисту їхніх прав та інтересів.

2. Нормативна основа

1) Закон України «Про споживче кредитування».
2) Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».
3) Положення № 79 «Про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при врегулюванні простроченої заборгованості» (Постанова НБУ від 09.07.2021 р.).
4) Положення № 170 «Про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг (вимоги етичної поведінки)» (Постанова НБУ від 04.08.2022 р.).
5) Система внутрішнього контролю (СВК-2025) ТОВ «ФК «АКСІЛІУМ ФІНАНС».

3. Загальні положення

3.1. Під зверненням споживача розуміється письмове, електронне чи усне звернення з питань:

- отримання роз’яснень щодо умов договорів чи послуг;
- повідомлення про можливі порушення прав споживача;
- скарги на дії працівників Товариства або залучених компаній;
- запити щодо порядку врегулювання заборгованості.

3.2. Розгляд звернень здійснюється з дотриманням принципів:

- законності;
- об’єктивності та неупередженості;
- поваги до прав і гідності споживача;
- конфіденційності отриманих даних;
- безоплатності подання звернення.

4. Порядок подання звернень

4.1. Споживач має право подати звернення одним із способів:

- у письмовій формі поштою на адресу: 79026, м. Львів, вулиця Лазаренка Є. Академіка, буд. 4, каб. 4;

- в електронній формі на адресу marine.finance.fc@gmail.com;
- через форму зворотного зв'язку на офіційному сайті https://fcmarineod.uafin.net;
- усно — телефоном +38 (097) 057-65-54 (контакт-центр).

4.2. Звернення може бути індивідуальним (від однієї особи) або колективним (від кількох осіб).

4.3. Звернення від осіб із захищених категорій (пенсіонерів, осіб з інвалідністю, учасників бойових дій, ВПО) розглядаються в першочерговому порядку.

5. Реєстрація та опрацювання звернень

5.1. Усі звернення реєструються в Журналі обліку звернень споживачів із присвоєнням ідентифікаційного номера.

5.2. Попередній розгляд здійснюється комплаєнс-офіцером для визначення підрозділу виконавця.

5.3. Розгляд звернення повинен бути завершений протягом 15 робочих днів, а у виняткових випадках (потреба в додатковій перевірці) — не пізніше 30 днів з дати реєстрації.

5.4. Якщо питання не належить до компетенції Товариства, відповідь із роз'ясненням та переадресацією надається споживачу не пізніше 5 днів.

6. Підготовка та надання відповідей

6.1. Відповідь надається в письмовій або електронній формі (залежно від способу подання звернення).
6.2. У відповіді зазначаються: дата надходження звернення, номер реєстрації, суть питання та результати розгляду.

6.3. Копії всіх відповідей зберігаються у справі протягом не менше трьох років.

7. Звернення до Національного банку України

Якщо споживач не задоволений відповіддю Товариства або вважає, що його права порушено, він має право звернутися до Національного банку України за контактами, вказаними у ВНД № 1.1 цього пакета.

8. Відповідальність та контроль

8.1. За дотримання встановленого порядку відповідають:

- Комплаєнс-менеджер — координація розгляду звернень, моніторинг етичної поведінки;
- Юрисконсульт — перевірка правомірності та аргументованості відповідей;
- Внутрішній аудитор — періодичний контроль відповідності процедури вимогам НБУ 8.2. Результати внутрішнього контролю щорічно доповідаються директору Товариства.

9. Конфіденційність

Товариство гарантує збереження конфіденційності персональних даних споживачів, отриманих у процесі розгляду звернень, та використання їх виключно з метою аналізу і покращення якості послуг.

10. Зберігання та оновлення документа

10.1. Цей документ зберігається в електронній та паперовій формах у Товаристві.

10.2. Актуалізація проводиться у разі зміни законодавства, але не рідше одного разу на рік.

11. Дата набрання чинності

28 жовтня 2025 року

12. Дата останнього оновлення

22 жовтня 2025 року

Примітка:

Цей ВНД є складовою Блоку 1 пакета внутрішніх нормативних документів (ВНД) ТОВ «ФК «АКСІЛІУМ ФІНАНС» та оприлюднюється на офіційному веб-сайті у розділі «Захист прав споживачів фінансових послуг».