

ВНД №3.2.

«Врегулювання простроченої заборгованості»

2025



ПОРЯДОК

РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ПОВ'ЯЗАНИХ З ДІЯЛЬНІСТЮ
КОЛЕКТОРНИХ КОМПАНІЙ В РАЗІ ЇХ ЗАЛУЧЕННЯ

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

ПОРЯДОК розгляду звернень, пов'язаних із діяльністю колекторських компаній (у разі їх залучення)

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

1. Мета документа

Якщо колектори порушують ваші права, звертайтеся зі скаргою до Національного банку України (НБУ), Державної служби України з питань захисту прав споживачів, або Уповноваженого Верховної Ради з прав людини. Також можна подати звернення до суду чи правоохоронних органів, якщо є погрози, а для первинної консультації можна звернутися на гарячу лінію системи БПД

Цей ВНД установлює процедуру приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів фінансових послуг, пов'язаних із діяльністю колекторських компаній, залучених ТОВ «ФК «АКСІЛУМ ФІНАНС» (далі — Товариство) до врегулювання простроченої заборгованості.

Мета — гарантувати ефективний механізм реагування на скарги споживачів, забезпечити дотримання колекторськими компаніями вимог законодавства та етичної поведінки.

2. Нормативна основа

- 1) Закон України «Про споживче кредитування» (ст. 23–25).
- 2) Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».
- 3) Положення № 79 (НБУ, 09.07.2021).
- 4) Положення № 170 (НБУ, 04.08.2022).
- 5) ВНД № 1.2 та 1.3 «Контактна інформація Товариства для звернень споживачів ФП».
- 6) Вимоги системи внутрішнього контролю СВК-2025.

3. Сфера застосування

Документ застосовується у випадку, коли Товариство укладає договір із колекторською компанією для врегулювання простроченої заборгованості споживачів.

4. Порядок подання звернень

- 1) Споживач може подати звернення щодо дій колекторської компанії:
 - безпосередньо до Товариства за контактами, наведеними у ВНД № 1.2 та 1.3.;
 - до самої колекторської компанії, реквізити якої оприлюднені у ВНД № 3.1.
- 2) Звернення приймаються письмово, електронною поштою або через форму на веб-сайті.

- 3) Анонімні звернення розглядаються лише у випадках, коли їх зміст свідчить про можливе порушення етичних норм або законодавства.
-

5. Реєстрація звернень

- 1) Усі звернення фіксуються у Журналі обліку звернень щодо дій колекторських компаній.
 - 2) У журналі зазначаються:
 - дата надходження;
 - ПІБ споживача (за наявності);
 - зміст звернення;
 - компанія, щодо якої подано скаргу;
 - дата відповіді;
 - результат розгляду.
-

6. Строки розгляду звернень

- 1) Первинна відповідь на звернення надається не пізніше 15 робочих днів.
 - 2) Якщо розгляд потребує додаткової перевірки або взаємодії з колекторською компанією — строк може бути продовжено до 30 робочих днів із письмовим повідомленням споживача.
-

7. Взаємодія з колекторською компанією під час розгляду звернення

- 1) Товариство запитує у колекторської компанії пояснення та підтвердні документи щодо обставин звернення.
 - 2) Колекторська компанія зобов'язана надати відповідь протягом 5 робочих днів.
 - 3) У разі виявлення порушення етичних норм або законодавства Товариство вимагає усунення порушень або розірвання договору з такою компанією.
-

8. Контроль та звітність

- 1) Відповідальним за розгляд звернень є служба з розгляду звернень споживачів фінансових послуг.
 - 2) Внутрішній аудитор щоквартально перевіряє повноту ведення журналу, дотримання строків і якості комунікації.
 - 3) Узагальнена інформація включається до щорічного Звіту про стан системи внутрішнього контролю (СВК-2025).
-

9. Відповідальність

Працівники Товариства та представники колекторської компанії несуть персональну відповідальність за недотримання вимог етичної поведінки або приховування інформації щодо звернень споживачів.

10. Контроль і оновлення

- 1) Контроль за виконанням цього ВНД здійснює директор Товариства.
 - 2) Перегляд документа проводиться щорічно або після укладення/розірвання договору з колекторською компанією.
 - 3) Відповідальний за оновлення — внутрішній аудитор.
-

11. Дата набрання чинності

з 28 жовтня 2025 року

12. Дата останнього оновлення

25 жовтня 2025 року

Примітка:

ВНД № 3.2 є складовою Блоку 3 «Інформація про колекторські компанії» та підлягає обов'язковому розміщенню на веб-сайті Товариства у разі початку співпраці з колекторськими компаніями.
