

ВНД №1.3.

«Врегулювання простроченої заборгованості»

2025



ПОРЯДОК

РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «МАНІТУ»

КОД ЄДРПОУ 42585871

ЗАТВЕРДЖЕНО та введено в дію:

Наказом директора
ТОВ «ФК «МАНІТУ»
№ 27/10 від 27.10.2025 року



С.О. БЕЗПАЛИЙ

Порядок розгляду звернень споживачів фінансових послуг

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

1. Мета документа

Цей ВНД розроблено з метою:

- забезпечення належного розгляду звернень споживачів фінансових послуг ТОВ «ФК «МАНІТУ» (далі — Товариство);
- виконання вимог законодавства України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг;
- упорядкування внутрішніх процедур приймання, реєстрації, опрацювання та зберігання звернень споживачів;
- створення прозорої та ефективної системи комунікації з клієнтами у рамках стандартів СВК-2025.

2. Нормативна основа

- 1) Закон України «Про звернення громадян».
- 2) Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії».
- 3) Закон України «Про споживче кредитування».
- 4) Положення про захист прав споживачів фінансових послуг (постанова НБУ від 09.07.2021 р. № 79).
- 5) Положення про вимоги до етичної поведінки при врегулюванні простроченої заборгованості (постанова НБУ від 04.08.2022 р. № 170).
- 6) ВНД № 1.2 «Контактна інформація ТОВ «ФК «МАНІТУ» для звернень споживачів фінансових послуг».
- 7) Вимоги системи внутрішнього контролю СВК-2025.

3. Сфера застосування

Цей ВНД поширюється на всі структурні підрозділи Товариства та застосовується у роботі з усіма зверненнями фізичних осіб — споживачів фінансових послуг (далі — споживачі), незалежно від форми подання (письмова, електронна, усна, через веб-сайт тощо).

4. Визначення термінів

- **Звернення споживача** — усне або письмове прохання, заява, скарга чи пропозиція, подана до Товариства.
- **Реєстрація звернення** — фіксація у журналі обліку звернень споживачів (електронному чи паперовому).
- **Відповідальний підрозділ** — служба з розгляду звернень споживачів фінансових послуг, визначена наказом директора.
- **Термін розгляду** — час від дати реєстрації звернення до надання офіційної відповіді споживачу.

5. Порядок подання звернень

5.1. Споживач може подати звернення одним із таких способів:

- електронною поштою: fincompany201@gmail.com;
- поштовим відправленням за адресою:
61003, м. Харків, м-н Конституції, 1, 6 поверх, кімн. 66-16;
- через форму зворотного зв'язку на веб-сайті: fincompanymanitou.ua/fin.net;
- особисто у приміщенні Товариства (у години прийому).

5.2. У зверненні бажано зазначати:

- прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) споживача;
- контактні дані для відповіді;
- суть питання, пропозиції чи скарги;
- реквізити договору або період, до якого належить ситуація (за наявності).

5.3. Анонімні звернення розглядаються у випадках, коли їх зміст свідчить про можливе порушення законодавства, що регулює діяльність фінансових компаній.

6. Реєстрація звернень

6.1. Кожне звернення підлягає обов'язковій реєстрації у Журналі обліку звернень споживачів (електронному або паперовому).

6.2. Журнал ведеться відповідальною особою служби з розгляду звернень.

6.3. Запис у журналі містить:

- порядковий номер;
- дату отримання;
- ПІБ споживача;
- короткий зміст;
- спосіб отримання (електронна пошта, пошта, веб-форма тощо);
- виконавця;
- дату та форму наданої відповіді.

7. Розгляд звернень

- 7.1. Товариство забезпечує об'єктивний, неупереджений та своєчасний розгляд усіх звернень.
- 7.2. Термін розгляду становить до 15 робочих днів з моменту реєстрації звернення.
- 7.3. У разі необхідності додаткового вивчення матеріалів або запиту інформації у третіх сторін (наприклад, банку-партнера або бюро кредитних історій), термін може бути продовжено, але не більше ніж до 30 робочих днів, із письмовим повідомленням споживача.
- 7.4. Якщо звернення не належить до компетенції Товариства, воно протягом п'яти днів пересилається за належністю, про що споживача інформують.
- 7.5. За результатами розгляду споживачу надається вмотивована письмова або електронна відповідь із поясненнями та, у разі потреби, пропозиціями щодо вирішення питання.

8. Збереження та облік документів

- 8.1. Усі звернення та відповіді зберігаються у справі “Звернення споживачів фінансових послуг” не менше 3 років з дати їх розгляду.
- 8.2. Доступ до матеріалів звернень має лише визначене коло уповноважених осіб.
- 8.3. Ведення архіву контролює внутрішній аудитор у межах системи СВК-2025.

9. Аналіз і звітність

- 9.1. Щоквартально служба з розгляду звернень готує аналітичний звіт для директора із зазначенням:
- кількості отриманих звернень;
 - тематики звернень;
 - кількості задоволених скарг;
 - заходів, вжитих для усунення недоліків.
- 9.2. Узагальнені дані враховуються у щорічному Звіті про стан системи СВК-2025

10. Контроль виконання

Контроль за виконанням цього ВНД здійснює директор Товариства та внутрішній аудитор.

Відповідальність за ведення журналу, підготовку звітності та своєчасну відповідь споживачам покладається на керівника служби з розгляду звернень.

11. Відповідальність

Порушення порядку розгляду звернень або недотримання строків розгляду вважається порушенням внутрішніх процедур СВК-2025 і може бути підставою для дисциплінарного стягнення.

12. Дата набрання чинності

з 27 жовтня 2025 року

13. Дата останнього оновлення

27 жовтня 2025 року

Примітка:

Цей ВНД входить до Блоку 1 «Інформація про компанію та Регулятора» і є обов'язковим для публічного розміщення на веб-сайті Товариства.