



ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішенням правління
ПрАТ «УКРФІНЖИТЛО»
Від 01.12.2025 Протокол № 78

**ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ
ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА
“УКРАЇНСЬКА ФІНАНСОВА ЖИТЛОВА КОМПАНІЯ”**

**Зареєстровано в реєстрі внутрішніх
нормативних документів
ПрАТ «УКРФІНЖИТЛО»
№ 233**

Київ – 2025

Зміст

ГЛОСАРІЙ	2
1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	4
2. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ, ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ЗАЯВНИКІВ - ГРОМАДЯН, В Т.Ч. СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ЮРИДИЧНИХ ОСІБ, ФІЗИЧНИХ ОСІБ-ПІДПРИЄМЦІВ, ГРОМАДСЬКИХ ФОРМУВАНЬ, ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	5
3. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ, РОЗГЛЯДУ ТА ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН, В Т.Ч. СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ЮРИДИЧНИХ ОСІБ, ФІЗИЧНИХ ОСІБ-ПІДПРИЄМЦІВ, ГРОМАДСЬКИХ ФОРМУВАНЬ, ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	7
4. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ, РОЗГЛЯДУ ТА ОПРАЦЮВАННЯ СКАРГ НА ДІЇ ТОВАРИСТВА ВІД ГРОМАДЯН, В Т.Ч. СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.....	9
5. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ ЮРИДИЧНИХ ОСІБ НА ДІЇ ТОВАРИСТВА.....	11
6. РОЗГЛЯД СКАРГ, ЯКІ НАПРАВЛЕНІ ТОВАРИСТВУ З ПОРУШЕННЯМ ВИМОГ	12
7. ПОРЯДОК НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЗАЯВНИКУ, В Т.Ч. СПОЖИВАЧУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРО ХІД РОЗГЛЯДУ ЙОГО ЗАЯВИ (ПОВІДОМЛЕННЯ), ЗВЕРНЕННЯ, СКАРГИ. ОПИС АЛЬТЕРНАТИВНИХ СХЕМ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ ІЗ ЗАЯВНИКОМ	13
8. ОПИС АНАЛІЗУ ДАНИХ ЩОДО ЗАЯВ (ПОВІДОМЛЕНЬ), ЗВЕРНЕНЬ, СКАРГ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ЩО ЗАСТОСОВУЄТЬСЯ ТОВАРИСТВОМ, ТА ЗАХОДИ (ДІЇ) ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ТАКОГО АНАЛІЗУ ДЛЯ ПРИПИНЕННЯ ВИЯВЛЕНИХ ПОРУШЕНЬ.....	13
9. СИСТЕМА ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ ТА УПРАВЛІНСЬКА ЗВІТНІСТЬ.....	14
10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ.....	15
11. ДОДАТКИ	15

ГЛОСАРІЙ

Терміни та скорочення використовуються в Порядку у наступному значенні:

Товариство	ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРАЇНСЬКА ФІНАНСОВА ЖИТЛОВА КОМПАНІЯ», ПрАТ «УКРФІНЖИТЛО»
Громадянин	фізична особа, яка має громадянство України та має правовий зв'язок з державою, що виражається у взаємних їх правах та обов'язках
Споживач фінансових послуг	фізична особа, яка звертається за наданням фінансових послуг до Товариства, або користується послугами Товариства для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою або незалежною професійною діяльністю
Заявник	громадянин в т.ч. споживач фінансових послуг, юридична особа, фізична особа-підприємець, громадське формування, органи державної влади та місцевого самоврядування, що направив/ла/ло звернення до Товариства
Боржник	сторона у зобов'язанні (юридична або фізична особа), яка має заборгованість перед Товариством зі сплати фінансових зобов'язань, які включають заборгованість за основною сумою боргу, процентами, комісійною винагородою, пені та штрафів, а також усіх інших платежів, визначених умовами договору, а також нефінансових зобов'язань (щодо надання документів, довідок, договорів та інших документів, передбачених умовами договору). До поняття «Боржник» належать позичальник, поручитель, майновий поручитель (іпотеко-, заставодавець), особа, яка має дебіторську заборгованість перед Товариством, особа, яка має заборгованість перед Товариством за іншими зобов'язаннями
Звернення	викладені у письмовій формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги, надіслані поштою/електронною поштою або передані до

Повторні звернення	Товариства особою власноруч або через уповноважену нею особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги від одного і того ж Заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними
Пропозиція (зауваження)	звернення Заявників, де висловлюється порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, а також висловлюються думки щодо врегулювання правовідносин з Товариством
Заява (клопотання)	звернення Заявників із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та/або чинним законодавством України їх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства України чи недоліки в діяльності Товариства, а також висловлення думки щодо поліпшення діяльності Товариства
Скарга	звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів Заявника/скаржника (юридичної особи, громадянина, споживача фінансових послуг), порушених діями (бездіяльністю) Товариства
ВНД	внутрішні нормативні документи Товариства
СЕД	система електронного документообігу Товариства
УКЗГ	управління комунікацій та зв'язків з громадськістю, структурний підрозділ Товариства, що забезпечує формування та реалізацію Товариством інформаційно-комунікативної політики; зокрема організацію роботи з розгляду та своєчасного надання відповідей на звернення та запити на інформацію
Уповноважений суб'єкт (УС)	відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України №856 від 02.08.2022 «Деякі питання забезпечення приватним акціонерним товариством “Українська фінансова житлова компанія” доступного іпотечного кредитування громадян України» (далі – Постанова КМУ №856, Умови) - банк, державна спеціалізована фінансова установа, з якими Товариством укладено генеральну угоду
Секретаріат	структурний підрозділ Товариства, що відповідає за організацію документообігу, зберігання та облік документів, організацію засідань колегіальних органів Товариства
Інструкція з діловодства Товариства	внутрішній нормативний документ Товариства, що встановлює загальні правила документування управлінської діяльності Товариства, регламентує порядок роботи з документами / електронними документами, визначає правила створення, передавання, одержання, використання, технології оброблення, захисту, зберігання та передачі в архів або знищення документів / електронних документів, а також регламентує процес організації діловодства в структурних підрозділах Товариства

Інші терміни та поняття, які вживаються в цьому Порядку, застосовуються в значеннях, визначених Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Законом України «Про звернення громадян», іншими законами України, нормативно-правовими актами, в т.ч. Кабінету Міністрів України (далі – КМУ), Національного банку України (далі – НБУ), Статутом Товариства та іншими внутрішніми нормативними документами Товариства.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок роботи зі зверненнями, в тому числі споживачами фінансових послуг ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «УКРАЇНСЬКА ФІНАНСОВА ЖИТЛОВА КОМПАНІЯ» (далі – Порядок) є внутрішнім нормативним документом ПрАТ «УКРФІНЖИТЛО», яким визначено порядок взаємодії зі зверненнями громадян, в т.ч. споживачів фінансових послуг та юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, громадських формувань, органів державної влади та місцевого самоврядування.

1.2. Порядок розроблений відповідно до:

➤ Законів України (зі змінами та доповненнями): «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про звернення громадян», «Про захист прав споживачів», «Про споживче кредитування»;

➤ Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 29 грудня 2023 року № 199 (зі змінами) (далі – Положення НБУ199);

➤ Положення про вимоги до системи корпоративного управління та системи внутрішнього контролю фінансової компанії, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 27 грудня 2024 року №185 (зі змінами) (далі - Положення НБУ185);

➤ Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових, платіжних та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості затвердженого постановою Правління Національного банку України від 02 вересня 2022 року № 198 в редакції постанови Правління Національного банку України від 28 вересня 2023 року № 118 (зі змінами);

➤ Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого постановою Правління Національного банку України від 04 серпня 2022 року №170;

➤ Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженої рішенням Правління Національного банку України від 14 травня 2020 року № 332-рш (із змінами);

➤ Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами);

➤ Інших нормативно-правових актів Національного банку України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг;

➤ інших нормативно-правових актів України;

➤ Кодексу корпоративної етики Товариства;

➤ Інструкції з діловодства Товариства

та інших внутрішніх нормативних та організаційно-розпорядчих документів Товариства.

1.3. Вимоги та правила, що встановлюються цим Порядком, є обов'язковими до виконання та використання усіма органами управління та контролю, підрозділами і працівниками Товариства.

2. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ, ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ЗАЯВНИКІВ - ГРОМАДЯН, В Т.Ч. СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ЮРИДИЧНИХ ОСІБ, ФІЗИЧНИХ ОСІБ-ПІДПРИЄМЦІВ, ГРОМАДСЬКИХ ФОРМУВАНЬ, ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

2.1. Подання (надсилання) звернення Заявником до ПрАТ «УКРФІНЖИТЛО» чи його законним представником/уповноваженою особою, повноваженні якого/якої оформлені відповідно до законодавства України, або запиту на інформацію до Товариства фізичною особою передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» під час опрацювання звернення/запиту на інформацію Товариством, а також їх поширення в разі пересилання звернення/запиту на інформацію за належністю.

2.2. Розгляд звернень здійснюється відповідно до розділу 3 цього Порядку.

2.3. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

2.4. Звернення може бути **усним та письмовим, в т.ч. електронним**.

2.5. **Усне звернення** може бути викладено Заявником на особистому прийомі за місцем розташування Товариства.

!!! В умовах воєнного стану в Україні особистий прийом Заявників, в т.ч. споживачів фінансових послуг в Товаристві не здійснюється.

2.6. **Письмове звернення** надсилається поштою на юридичну адресу Товариства – вулиця Ковніра Степана, будинок 5, місто Київ, 01011, або передається до Товариства особисто Заявником чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України.

2.7. У письмовому зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові (найменування) Заявника, місце його проживання/державної реєстрації, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання. Звернення повинно бути підписано Заявником (Заявниками) із зазначенням дати.

2.7. **В електронному зверненні** також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення приймається на визначену офіційну електронну адресу Товариства - info@ukrfinzhytlo.in.ua (далі – електронна адреса Товариства) (яка вказується також на офіційному вебсайті Товариства <https://ukrfinzhytlo.in.ua/>).

Датою подання електронного звернення є дата його надходження на визначену електронну адресу Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу Товариства у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

2.9. Приймання та зберігання поданих письмових звернень та відповідей на них, ведення діловодства за зверненнями Заявників відповідно до вимог законодавства та цього Порядку забезпечують управління комунікацій та зв'язків з громадськістю та секретаріат.

2.10. Реєстрація письмових звернень, оформлених відповідно до вимог цього Порядку, здійснюється централізовано секретаріатом в СЕД відповідно до Інструкції з діловодства Товариства.

2.11. Контроль за строками розгляду звернень Заявників, встановлених нормами законодавства України, Інструкцією з діловодства Товариства та цим Порядком, здійснюють УКЗГ та секретаріат.

2.12. Товариство бере до розгляду звернення Заявників, складені державною мовою, крім випадків, визначених законом.

2.13. Товариство в листуванні з іноземними адресатами може застосовувати іншу мову, ніж державна.

2.14. Відповіді на звернення Заявників надаються Товариством державною мовою, якщо інше не встановлено законом.

2.15. Права Заявника:

2.15.1. подавати додаткові матеріали до свого звернення;

2.15.2. користуватися послугами адвоката або уповноваженого представника, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законодавством України порядку;

2.15.3. одержати письмову/електронну (в залежності від виду надісланого звернення та/або відповідно до висловлених побажань Заявника щодо форми відповіді, викладених у зверненні) відповідь про результати розгляду звернення;

2.16. Обов'язки Товариства щодо розгляду звернень:

2.16.1. об'єктивно, всебічно і вчасно розглядати звернення;

2.16.2. надавати інформацію Заявнику та обробляти отриману інформацію відповідно до вимог Закону України "Про захист персональних даних";

2.16.3. у разі прийняття рішення про обмеження доступу Заявника до запитуваної інформації надати мотивоване обґрунтування такого обмеження;

2.16.4. надавати відповідь по суті звернення у строки, визначені законодавством України та цим Порядком;

2.16.5. у разі отримання на розгляд звернення, оформленого з порушенням вимог, встановлених законодавством та/або цим Порядком, або звернення щодо питань, які не належать до компетенції Товариства, надати Заявнику письмову/електронну (в залежності від виду надісланого звернення та/або відповідно до висловлених побажань Заявника щодо форми відповіді, викладених у зверненні) відповідь з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян»;

2.16.6. якщо питання, порушені в одержаному Товариством зверненні, не входять до його повноважень, Товариство в термін не більше п'яти днів пересилає звернення за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляє Заявнику, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення Товариством, воно в той же термін повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями.

2.16.7. інші обов'язки, визначені законодавством України.

2.17. Товариство зобов'язане розкривати на власному вебсайті порядок розгляду Товариством звернень споживачів фінансових послуг. Порядок розгляду Товариством звернень споживачів фінансових послуг має містити посилання на розділ "Звернення громадян" офіційного Інтернет-представництва Національного банку України.

2.18. Звернення споживачів фінансових послуг розглядаються відповідно до Законів України (зі змінами та доповненнями): «Про звернення громадян», «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та відповідно до цього Порядку.

2.19. Товариство аналізує отримані звернення, визначає причини їх виникнення з метою поліпшення якості надання послуг та використовує результати аналізу звернень щодо впливу на інших споживачів фінансових послуг, які не надсилали звернення, але перебувають в аналогічній ситуації.

2.20. Товариство здійснює захист персональних даних Заявників та інших осіб, які стали йому відомі в результаті діяльності або в результаті отримання звернення, відповідно до порядку, передбаченим відповідним внутрішнім нормативним документом Товариства.

3. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ, РОЗГЛЯДУ ТА ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН, В Т.Ч. СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ЮРИДИЧНИХ ОСІБ, ФІЗИЧНИХ ОСІБ-ПІДПРИЄМЦІВ, ГРОМАДСЬКИХ ФОРМУВАНЬ, ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

3.1. **Звернення** адресується Товариству або керівництву Товариства.

3.2. Заявник подає **письмове** звернення до Товариства наступними каналами зв'язку:

3.2.1. у паперовій формі – засобами поштового зв'язку на адресу Товариства – **вул. Ковніра Степана, буд. 5, м. Київ, Україна, 01011;**

3.2.2. у паперовій формі - передається до Товариства особисто Заявником чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України, за адресою Товариства: **вул. Ковніра Степана, буд. 5, м. Київ, Україна, 01011;**

3.2.3. в електронній формі – шляхом надсилання на офіційну електронну пошту (e-mail) Товариства info@ukrfinzhytlo.in.ua електронної копії оригіналу паперового звернення (фотокопії), отриманої шляхом сканування (фотографування) паперового звернення, що містить дату та підпис Заявника чи уповноваженої ним особи, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України.

3.2.4. в паперовій/електронній формі через державні органи, установи (організації) незалежно від форм власності, народних депутатів України та депутатів місцевих рад, в т.ч. через Національний банк України.

3.3. **Усні звернення Заявника, в т.ч. споживачів фінансових послуг** під час особистого прийому.

В умовах воєнного стану в Україні особистий прийом Заявників, в т.ч. споживачів фінансових послуг в Товаристві не здійснюється.

Заявники мають можливість подавати звернення до Товариства у спосіб, зазначений в пунктах 3.2.1.-3.2.4. цього Порядку.

3.4. Звернення може бути подане окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

3.5. У зверненні має бути зазначено: прізвище, ім'я, по батькові Заявника, місце його проживання, викладено суть звернення, поштова адреса для надання відповіді, або електронна поштова адреса, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним .

Звернення повинно бути підписано Заявником (Заявниками) із зазначенням дати.

Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення/запиту на інформацію, а також звернення/запиту на інформацію, яке/який надсилається на офіційну електронну пошту (e-mail) Товариства info@ukrfinzhytlo.in.ua (далі – електронна адреса Товариства), не вимагається.

3.6. В зверненні, яке подається в електронній формі відповідно до підпункту 3.2.3 цього Порядку, має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

3.7. Розгляд та опрацювання письмових звернень в Товаристві здійснюється УКЗГ відповідно до накладеної резолюції головою правління Товариства/особою, що виконує його обов'язки.

3.8. Реєстрацію вхідної кореспонденції зі зверненнями здійснює секретаріат в СЕД, з подальшою передачею інформації на опрацювання до УКЗГ, шляхом визначення УКЗГ головним виконавцем.

3.9. УКЗГ може залучати інші структурні підрозділи Товариства в ролі співвиконавців для підготовки відповіді на звернення в межах компетенції, шляхом надсилання службової записки в СЕД із запитом на опрацювання відповідного звернення.

3.10. Залучені структурні підрозділи Товариства зобов'язані надати інформацію в межах компетенції протягом двох робочих днів від дати надходження службової записки УКЗГ про

опрацювання звернення / скарги, шляхом надання службової записки в СЕД, або повідомити УКЗГ про збільшення терміну опрацювання.

3.11. УКЗГ на підставі інформації, отриманої від співвиконавців, готує відповідь (зведену відповідь) на звернення.

3.12. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця, відповідно до Закону України «Про звернення громадян», від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 -ти (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання. Якщо звернення надійшло на електронну адресу Товариства у неробочий день та час, то датою подання звернення вважається наступний після нього робочий день.

3.13. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, УКЗГ подає службову записку голові правління Товариства /особі, що виконує його обов'язки, про збільшення строку виконання, встановленого при накладанні резолюції. Голова правління Товариства/особа, що виконує його обов'язки, встановлює необхідний термін для розгляду звернення, про що повідомляється Заявнику, який подав звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) календарних днів.

3.14. Відповідь на звернення готується УКЗГ в СЕД та обов'язково погоджується головним виконавцем – УКЗГ, співвиконавцями, що були залучені УКЗГ при підготовці відповіді, департаментом з юридичного забезпечення, діловодом секретаріату.

3.15. УКЗГ через секретаріат надсилає відповідь на звернення у спосіб, визначений Заявником у зверненні за підписом голови правління/особи, що виконує його обов'язки. Якщо Заявник не вказав бажаний спосіб отримання відповіді, Товариство надсилає її з використанням засобів поштового або електронного зв'язку.

3.16. Звернення осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на території України, розглядаються в тому ж порядку, що й скарги громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

3.17. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність, незнання мови звернення.

3.18. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню:

3.18.1. звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, яке визнається анонімним;

3.18.2. повторне звернення від одного і того ж Заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними;

3.18.3. звернення, подане щодо інформації, якою Товариство не володіє і не зобов'язане відповідно до його компетенції, передбаченої законодавством України та статутом Товариства, володіти;

3.18.4. звернення, подане щодо інформації, яка належить до категорії інформації з обмеженим доступом згідно законодавства України чи внутрішніх нормативних документів Товариства;

3.18.5. з інших підстав, прямо передбачених законодавством України.

3.19. Звернення, які надходять від державних органів / регуляторів підлягають обов'язковій реєстрації секретаріатом в СЕД.

Опрацювання такого звернення та підготовка відповіді відбувається відповідно до вимог розділу 6 цього Порядку.

3.20. Відповідь на таке звернення надсилається державному органу/регулятору у строки, встановлені для опрацювання звернення цим Порядком, та/або Заявнику, якщо це було зазначено в супровідному листі державного органу/регулятора.

3.21. Реєстрація, розгляд та опрацювання звернень юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців, громадських формувань, органів державної влади та місцевого самоврядування

здійснюється у порядку та строки, визначені цим Порядком та Інструкцією з діловодства Товариства.

4. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ, РОЗГЛЯДУ ТА ОПРАЦЮВАННЯ СКАРГ НА ДІЇ ТОВАРИСТВА ВІД ГРОМАДЯН, В Т.Ч. СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ.

4.1. Загальні вимоги до скарг, права та обов'язки скаржників з питань направлення скарги.

4.1.1. Скарга адресується Товариству.

4.1.2. Особа подає **письмову скаргу** до Товариства наступними каналами зв'язку:

у паперовій формі - засобами поштового зв'язку на адресу Товариства - **вул. Ковніра Степана, буд. 5, м. Київ, Україна, 01011;**

в електронній формі – шляхом надсилання на електронну пошту (e-mail) Товариства (електронна копія оригіналу паперового звернення (фотокопія), отримана шляхом сканування (фотографування) паперового звернення, що містить дату та підпис) info@ukrfinzhytlo.in.ua;

у паперовій формі - передається до Товариства особисто Заявником чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства України за адресою Товариства: **вул. Ковніра Степана, буд. 5, м. Київ, Україна, 01011** - під час прийому громадян,

!!!! В умовах воєнного стану в Україні особистий прийом Заявників, в т.ч. споживачів фінансових послуг в Товаристві не здійснюється.

4.1.3. Споживач фінансових послуг також має право звернутися зі зверненням/ скаргою для позасудового розгляду питання спору з Товариством до **Національного банку України** через розділ на офіційному вебсайті Національного банку України «Захист прав споживачів» за посиланням:

«Захист прав споживачів»: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

4.2. Права громадянина, в т.ч. споживача фінансових послуг при розгляді скарги:

- подавати додаткові матеріали до своєї скарги;
- користуватися послугами адвоката або уповноваженого представника, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;

- одержати письмову відповідь про результати розгляду скарги;

4.3. Обов'язки Товариства щодо розгляду скарг:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти скарги;
- надавати інформацію громадянину, в т.ч. споживачу фінансових послуг та обробляти отриману інформацію, яка здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних»;

- у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянину, в т.ч. споживачу фінансових послуг до відповідної інформації УКЗГ, надати мотивоване обґрунтування такого обмеження;

- надавати відповідь по суті скарги у строки, визначені законодавством України та цим Порядком.

- у разі отримання на розгляд скаргу, оформлену із порушенням вимог, встановлених законодавством та/або цим Порядком, або щодо питань, які не належать до компетенції Товариства, надати Заявнику письмову відповідь з відповідними роз'ясненнями;

- інші обов'язки, визначені законодавством України.

4.4. Скарги споживачів фінансових послуг розглядаються відповідно до Законів України (зі змінами та доповненнями): «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про звернення громадян» та відповідно до цього Порядку. УКЗГ аналізує отримані скарги, визначає причини їх виникнення з метою поліпшення якості надання послуг та використовує результати аналізу скарг щодо впливу на інших споживачів, які не надсилали скарги, але перебувають в аналогічній ситуації.

4.5. За результатами управлінської звітності щодо організації роботи зі скаргами Товариство проводить коригувальні заходи, направлені на посилення внутрішнього контролю та коригувальних дій, направлених на недопущення в майбутньому причин появи скарги та мінімізації випадків /дій, що можуть привезти до наявності скарг.

4.6. УКЗГ здійснює захист персональних даних громадян, в т.ч. споживачів фінансових послуг та інших осіб, які стали йому відомі в результаті діяльності або в результаті отримання скарг, відповідно до вимог, передбачених відповідним внутрішнім нормативним документом Товариства.

4.7. Розгляд та опрацювання скарг від громадян, в т.ч. споживачів фінансових послуг (далі - скарги) в Товаристві здійснюється УКЗГ відповідно до накладеної резолюції головою правління Товариства/особою, що виконує його обов'язки.

4.8. Реєстрацію вхідної кореспонденції зі скаргами здійснює секретаріат в СЕД, з подальшою передачею інформації на опрацювання до УКЗГ, шляхом визначення УКЗГ головним виконавцем. Виконавці за резолюцією отримують доступ до ресурсів реєстрації/обліку скарг.

У разі отримання Товариством скарг - інформація про це доводиться УКЗГ підрозділам контролю 2-ї лінії захисту (департаменту управління ризиками, службі комплаєнс, службі із забезпечення дотримання антикорупційних норм) до відома, для врахування в роботі, ознайомлення та для контролю реєстрації події у відповідних базах інцидентів операційних/комплаєнс та інших ризиків.

4.9. УКЗГ веде облік скарг, отриманих від секретаріату на опрацювання за формою, викладеною в Додатку 2 до цього Порядку.

4.10. УКЗГ, окрім департаменту з юридичного забезпечення, може залучати інші структурні підрозділи Товариства в ролі співвиконавців для підготовки відповіді на скаргу в межах компетенції, шляхом надсилання службової записки в СЕД із запитом на опрацювання скарги.

4.11. Залучені структурні підрозділи зобов'язані надати інформацію в межах компетенції протягом двох робочих днів від дати надходження службової записки УКЗГ про опрацювання звернення/скарги шляхом надання службової записки в СЕД, або повідомити УКЗГ про збільшення терміну опрацювання.

4.12. УКЗГ на підставі інформації, отриманої від співвиконавців, готує відповідь (зведену відповідь) на скаргу громадянина/споживача фінансових послуг.

4.13. Скарги розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця відповідно до Закону України "Про звернення громадян", а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15-ти (п'ятнадцяти) днів від дня їх надходження. Якщо скарга надійшла на електронну адресу Товариства у неробочий день і час, то датою подання скарги вважається наступний після цього робочий день.

4.14. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні/скарзі питання неможливо, УКЗГ подає службову записку голові правління Товариства/особі, що виконує його обов'язки, про збільшення строку виконання, встановленого при накладанні резолюції. Голова правління Товариства/особа, що виконує його обов'язки, встановлює необхідний термін для розгляду скарги, про що повідомляють особі, яка подала скаргу. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні/скарзі, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4.15. Відповідь на скаргу готується УКЗГ в СЕД та обов'язково погоджується головним виконавцем - УКЗГ, співвиконавцями, що були залучені УКЗГ при підготовці відповіді, департаментом з юридичного забезпечення, діловодом Секретаріату.

4.16. УКЗГ через секретаріат надсилає відповідь на скаргу у спосіб, визначений громадянином/споживачем фінансових послуг у скарзі за підписом голови правління/особи, що виконує його обов'язки. Якщо громадянин/споживач фінансових послуг не вказав бажаний спосіб отримання відповіді, Товариство надсилає її з використанням засобів поштового або електронного зв'язку.

4.17. Скарги осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на території України, розглядаються в тому ж порядку, що й скарги громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

4.18 скарги пов'язані із порушенням законодавства України, внутрішніх процедур Товариства, в т.ч. антикорупційного законодавства України та законодавства України з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, можуть надаватись анонімно в порядку, зазначеному на офіційному вебсайті Товариства <https://ukrfinzhytlo.in.ua/> за посиланням <https://ukrfinzhytlo.in.ua/komplaiens-ta-korporativna-etyka> та розглядаються відповідно до законодавства України та правил, визначених іншим внутрішнім нормативним документом Товариства.

4.19. Скарги громадян/ споживачів фінансових послуг, які надходять від державних органів / регуляторів, підлягають обов'язковій реєстрації секретаріатом в СЕД та обліку УКЗГ за формою, викладеною в Додатку 2 до цього Порядку.

4.19.1. Опрацювання такої скарги та підготовка відповіді відбувається відповідно до вимог цього розділу .

4.19.2. Відповідь надсилається державному органу/регулятору у строки, встановлені цим Порядком для опрацювання скарги, та/або громадянину/ споживачу фінансових послуг, якщо це було зазначено в супровідному листі державного органу/регулятора.

5. ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ СКАРГАМИ ЮРИДИЧНИХ ОСІБ НА ДІЇ ТОВАРИСТВА

5.1. Письмова скарга юридичної особи, фізичних осіб-підприємців, громадських формувань, органів державної влади та місцевого самоврядування (далі - юридичні особи) повинна містити повне найменування юридичної особи, її код ЄДРПОУ, місцезнаходження (юридичну адресу із зазначенням поштового індексу), контактні дані (телефон, електронну адресу), посаду, прізвище, ім'я та по батькові керівника або уповноваженої особи, що підписує скаргу, із зазначенням підстав для представництва (якщо це не керівник), чіткий виклад суті скарги із зазначенням фактів порушення прав чи законних інтересів юридичної особи, вимоги заявника, а також дату, підпис із зазначенням посади та ПІБ підписанта і, за наявності, відбиток печатки юридичної особи.

5.2. Права юридичних осіб та обов'язки Товариства щодо розгляду скарг аналогічні тим, що описані в розділі 4 цього Порядку.

5.3. Розгляд та опрацювання письмових скарг від юридичних осіб в Товаристві здійснюється УКЗГ відповідно до накладеної резолюції головою правління Товариства/особою, що виконує його обов'язки.

5.4. Реєстрацію отримання скарг здійснює секретаріат в СЕД, з подальшою передачею інформації на опрацювання до УКЗГ (в т.ч. шляхом відкриття доступу до ресурсів обліку скарг в СЕД). УКЗГ веде облік скарг, отриманих від секретаріату на опрацювання за формою, викладеною в Додатку 2 до цього Порядку .

У разі отримання Товариством скарг - інформація про це доводиться УКЗГ підрозділам контролю 2-ї лінії захисту (департаменту управління ризиками, службі комплаєнс, службі із забезпечення дотримання антикорупційних норм) до відома, для врахування в роботі, ознайомлення та для контролю реєстрації події у відповідних базах інцидентів операційних/комплаєнс та інших ризиків.

5.5. УКЗГ може залучати інші структурні підрозділи Товариства в ролі співвиконавців для підготовки відповіді в межах компетенції. Залучені структурні підрозділи зобов'язані надати інформацію в межах компетенції протягом двох робочих днів від дати звернення УКЗГ або повідомити цей підрозділ про збільшення терміну опрацювання.

5.6. Скарги розглядаються і вирішуються у термін не більше 30-ти (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження до Товариства. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні/скарзі питання неможливо, УКЗГ подає службову записку голові

правління Товариства/особі, що виконує його обов'язки, про збільшення строку виконання, встановленого при накладанні резолюції. Голова правління Товариства встановлює необхідний термін для розгляду скарги, про що повідомляється особі, яка подала звернення/скаргу. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні/скарзі, не може перевищувати 45-ти(сорока п'яти) днів.

5.7. УКЗГ через секретаріат надсилає відповідь на скаргу у спосіб, визначений юридичною особою у скарзі за підписом голови правління/особи Товариства, що виконує його обов'язки, або першого заступника/заступника голови правління Товариства в межах компетенції. Якщо юридична особа не вказала бажаний спосіб отримання відповіді, Товариство надсилає її з використанням засобів поштового або електронного зв'язку.

До Товариства можуть надходити скарги юридичних осіб, передані державними органами та/або регуляторами за належністю. Такі скарги підлягають обов'язковій реєстрації секретаріатом в СЕД та обліку УКЗГ за формою, викладеною в Додатку 2 до цього Порядку. УКЗГ здійснює аналіз скарги, збір матеріалів і пояснень від структурних підрозділів Товариства. За результатами опрацювання готується проєкт відповіді на скаргу відповідно до вимог законодавства України та внутрішніх нормативних документів Товариства

5.8. Відповідь на скаргу надсилається державному органу/регулятору у встановлені строки.

6. РОЗГЛЯД СКАРГ, ЯКІ НАПРАВЛЕНІ ТОВАРИСТВУ З ПОРУШЕННЯМ ВИМОГ

6.1. Скарги, які не підлягають розгляду та вирішенню:

➤ Письмова скарга без зазначення місця проживання/ місцезнаходження (якщо Заявник - юридична особа) не підписана автором (авторами), а також така, з якої неможливо встановити авторство, визнається анонімною;

➤ повторна скарга від одного і того ж Заявника з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті скарги, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та скарги осіб, визнаних судом недієздатними;

➤ скарга, подана щодо інформації, якою Товариство не володіє і не зобов'язане відповідно до його компетенції, передбаченої законодавством України та статутом Товариства, володіти;

➤ скарга, подана щодо інформації, яка належить до категорії інформації з обмеженим доступом згідно законодавства України чи внутрішніх нормативних документів Товариства;

➤ з інших підстав, прямо передбачених законодавством України.

6.2. Скарга, оформлена без дотримання вимог законодавства України та цього Порядку, повертається Заявнику УКЗГ з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через 10-ть (десять) днів від дня її надходження.

6.3. Якщо питання, порушені в одержаній Товариством скарзі, не входять до повноважень Товариства, скарга в термін не більше п'яти днів пересилається УКЗГ за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється Заявнику, який подав скаргу.

6.4. У разі якщо скарга не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, вона в той же термін повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями.

6.5. Забороняється направляти скаргу Заявника для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

7. ПОРЯДОК НАДАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ЗАЯВНИКУ, В Т.Ч. СПОЖИВАЧУ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПРО ХІД РОЗГЛЯДУ ЙОГО ЗАЯВИ (ПОВІДОМЛЕННЯ), ЗВЕРНЕННЯ, СКАРГИ. ОПИС АЛЬТЕРНАТИВНИХ СХЕМ ВИРІШЕННЯ СПОРІВ ІЗ ЗАЯВНИКОМ

7.1. Товариство забезпечує інформування Заявників, у тому числі споживачів фінансових послуг, про стан розгляду їхніх звернень (заяв (клопотань), пропозицій (зауважень) повідомлень, скарг) у спосіб, який було зазначено у зверненні (поштовим відправленням, електронною поштою чи іншими засобами зв'язку).

7.2. На письмовий або електронний запит Заявника Товариство протягом п'яти робочих днів надає інформацію щодо:

- дати реєстрації звернення;
- поточного етапу розгляду та планового строку надання відповіді.

7.3. Відповідальність за надання інформації заявнику покладається на УКЗГ.

7.4. Інформація про хід розгляду звернення надається з дотриманням вимог Закону України «Про захист персональних даних» та інших нормативно-правових актів, що регулюють захист конфіденційної інформації.

7.5. У разі якщо Заявник не отримав відповідь у встановлений строк або вважає її незадовільною, він має право звернутися для позасудового врегулювання спору до Національного банку України через розділ «Захист прав споживачів» на офіційному вебсайті НБУ (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>) або надіславши звернення на адресу: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9 (електронна пошта: nbu@bank.gov.ua, тел. 0 800 505 240).

7.6. У разі наявності спірних питань заявник також має право звернутися до суду в порядку, встановленому законодавством України, або використати інші альтернативні способи врегулювання спору (медіація, арбітраж, тощо), якщо це передбачено законодавством.

8. ОПИС АНАЛІЗУ ДАНИХ ЩОДО ЗАЯВ (ПОВІДОМЛЕНЬ), ЗВЕРНЕНЬ, СКАРГ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ, ЩО ЗАСТОСОВУЄТЬСЯ ТОВАРИСТВОМ, ТА ЗАХОДИ (ДІЇ) ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ТАКОГО АНАЛІЗУ ДЛЯ ПРИПИНЕННЯ ВИЯВЛЕНИХ ПОРУШЕНЬ.

8.1. Товариство здійснює систематичний аналіз даних щодо звернень і скарг споживачів фінансових послуг (далі – Споживачів) з метою виявлення порушень, недоліків у взаємодії зі споживачами, а також покращення якості процесів надання фінансових послуг.

8.2. Аналіз проводиться щоквартально управлінням комунікацій та зв'язків з громадськістю.

8.3. За результатами аналізу формуються:

- зведений звіт про звернення та скарги споживачів, з класифікацією за тематиками (продукт, етап обслуговування, термін реагування, повторні звернення);
- ідентифікація причин виникнення скарг та негативних відгуків;
- оцінка ризиків (операційних, репутаційних, комплаєнс, корупційних, інших ризиків) та рівня виконання вимог етичної поведінки;
- перелік коригувальних та попереджувальних заходів для усунення виявлених порушень.

8.4. За потреби до аналізу залучаються інші структурні підрозділи Товариства (департамент розвитку бізнесу, управління розвитку продуктів, департамент з управління ризиками, фінансовий департамент, департамент з юридичного забезпечення тощо).

8.5. На підставі результатів аналізу керівництво Товариства приймає рішення щодо необхідності застосування внутрішніх заходів реагування, включаючи:

- оновлення внутрішніх процедур і регламентів;
- оновлення параметрів умов діючих продуктів;
- проведення додаткового навчання персоналу;
- запровадження додаткових механізмів контролю та моніторингу;

- повідомлення підрозділів контролю 2-ї лінії захисту про виявлені інциденти.

8.6. Результати аналізу та вжиті заходи щодо припинення виявлених порушень відображаються в управлінській звітності, що подається щоквартально на розгляд правління Товариства.

Така звітність надається до ознайомлення департаменту управління ризиками, службі комплаєнс, службі із забезпечення дотримання антикорупційних норм, службі внутрішнього аудиту.

9. СИСТЕМА ВНУТРІШНЬОГО КОНТРОЛЮ ТА УПРАВЛІНСЬКА ЗВІТНІСТЬ

9.1. Відповідальність за загальну організацію роботи в Товаристві із зверненнями, в межах виконання цього Порядку, несе голова правління Товариства.

9.2. Загальний контроль за побудовою ефективної системи роботи зі зверненнями в Товаристві здійснює голова правління Товариства.

9.3. Відповідальність за організацію процесу взаємодії з задіяними структурними підрозділами Товариства, колегіальними органами Товариства різних рівнів в межах виконання цього Порядку, покладається на УКЗГ.

9.4. Структурні підрозділи Товариства, задіяні в опрацюванні звернень, несуть відповідальність у межах компетенції кожного.

9.5. Контроль за функціонуванням процесів цього Порядку покладається на УКЗГ.

9.6. Функціонально пов'язані структурні підрозділи Товариства, що беруть участь в процесах роботи зі зверненнями, несуть відповідальність за виконання цього Порядку в межах компетенції кожного.

9.7. Контроль за дотриманням законодавства України та вимог внутрішніх нормативних документів Товариства щодо роботи зі зверненнями громадян здійснюється – УКЗГ.

9.8. Контроль за управлінням операційним ризиком, в частині помилок в управлінській звітності, здійснюється УКЗГ, в частині порушення строків розгляду звернень громадян – УКЗГ та секретаріатом. УКЗГ з метою контролю та управління операційним ризиком, комплаєнс-ризиком за запитом керівництва Товариства надає управлінську звітність щодо звернень громадян.

9.9. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян визначено розділом III Закону України «Про звернення громадян».

9.10. Ідентифікація основних ризиків та види контролю за процесами роботи зі зверненнями приведена в Додатку 1 до цього Порядку.

9.11. Контроль управлінням по роботі з проблемною заборгованістю за дотриманням УС вимог законодавства про захист прав споживачів, в тому числі, але не виключно:

- при взаємодії із боржниками при врегулюванні простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етичної поведінки) відбувається шляхом проведення моніторингу Додатку №6 до Договору доручення з уповноваженими суб'єктами, та у відповідності до внутрішніх нормативних документів Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості зовнішнім контрагентом/колекторською компанією.

9.12. Процес звітування за організацією процесу розгляду звернень в Товаристві здійснюється на підставі сформованої відповідними структурними підрозділами звітності.

№	Назва звіту	Періодичність подання	Кому подається	Відповідальний підрозділ
1	Звіт про стан роботи з розгляду звернень / скарг заявників	щороку до 15 січня	Голові правління	Управління комунікацій та зв'язків з громадськістю
2	Аналітичні довідки про роботу з розгляду звернень / скарг заявників	Щоквартально	Правління	Управління комунікацій та зв'язків з громадськістю

3	Звіт про звернення та скарги громадян за напрямком ESG	Щоквартально	ESG комітет	Управління комунікацій та зв'язків з громадськістю
4	Повідомлення про скарги, відповідно до виду реалізованих ризиків (операційних, ризиків інформаційної безпеки, комплаєнс, в т.ч. корупційних, конфлікту інтересів)	Щоквартально Негайно при значних інцидентах ризиків <i>*не пізніше наступного робочого дня</i>	Департамент управління ризиками Служба комплаєнс Служба забезпечення дотримання антикорупці йних норм	Секретаріат Управління комунікацій та зв'язків з громадськістю

10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

10.1. Цей Порядок набуває чинності з дати його затвердження рішенням правління Товариства та діє до його скасування або прийняття нового внутрішнього нормативного документу, який регулює аналогічні питання, у встановленому законодавством України та внутрішніми нормативними документами Товариства порядку.

10.2. Зміни та доповнення до цього Порядку затверджуються правлінням Товариства та оформлюються або додатком до цього Порядку, або його викладенням в новій редакції. Прийняття нової редакції Порядку автоматично призводить до припинення дії попереднього документу.

10.3. Дія Порядку припиняється з моменту прийняття відповідного рішення правління Товариства.

10.4. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку законодавству України, або нормативно-правовим актам Кабінету Міністрів України, Національного банку України, в тому числі у зв'язку з прийняттям нових актів законодавства України або нормативно-правових актів законодавства, Порядок буде діяти лише у тій частині яка не суперечитиме законодавству України, у тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України.

10.5. Всі питання, не врегульовані цим Порядком, вирішуються у формах, що не суперечать законодавству України, в порядку, передбаченому іншими внутрішніми нормативними документами Товариства та на підставі законодавства України.

10.6. Відповідальність за актуалізацію цього Порядку покладається на УКЗГ. У міру необхідності, документ повинен переглядатися не рідше ніж 1 раз на 3 роки. Вимоги цього пункту не застосовуються в період дії воєнного стану в Україні.

10.7. Пропозиції щодо змін та доповнень до Порядку структурні підрозділи Товариства направляють на адресу УКЗГ. При внесенні змін до організаційної структури Товариства у частині назв підрозділів відповідні зміни до Порядку вносяться по мірі її актуалізації.

10.8. Цей Порядок публікується у формі, яка не може бути легко змінена, але до якої має вільний доступ будь-який працівник Товариства. Документ зберігається і надається таким чином, щоб бути доступним для працівників Товариства, які надалі будуть мати право користуватися ним.

10.9. Порядок публікується в системі електронного документообігу /інших аналогічних системах Товариства або в місці, доступному кожному працівнику Товариства.

10.10. За консультаціями та/або у випадках інших непорозумінь щодо Порядку працівники Товариства мають звертатися до УКЗГ.

11. ДОДАТКИ

Додаток 1: Основні ризики та контрольні процедури по роботі зі зверненнями
Додаток 2: Форма обліку скарг.

ІСТОРИЯ ВНУТРІШНЬОГО ДОКУМЕНТУ

ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ
ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА
«УКРАЇНСЬКА ФІНАНСОВА ЖИТЛОВА КОМПАНІЯ»

Власник документу	Управління комунікацій та зв'язків з громадськістю	
Розробник	Остання редакція	Управління комунікацій та зв'язків з громадськістю
Документ затверджено		затверджено рішенням правління ПрАТ «УКРФІНЖИТЛО», протокол від 01.12.2025 Протокол № 78
Внесені зміни до документу, номери параграфів, що були змінені та/або доповнені		Новий документ
Власник документу	Управління комунікацій та зв'язків з громадськістю	
Розробник	Попередня редакція	Управління комунікацій та зв'язків з громадськістю
Документ затверджено	Втратив чинність	Порядок роботи зі зверненнями ПРИВАТНОГО АКЦІОНЕРНОГО ТОВАРИСТВА «УКРАЇНСЬКА ФІНАНСОВА ЖИТЛОВА КОМПАНІЯ», затверджений рішенням правління від 20.12.2023, протокол № 93
Внесені зміни до документу, номери параграфів, що були змінені та/або доповнені		