

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ТОВ «СВЕА ФІНАНС»



Ольга ЧЕРНИШУК

17.08.2026

ПОРЯДОК

проведення особистого прийому споживачів фінансових послуг
у ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СВЕА ФІНАНС»

Київ
2026

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає організацію та проведення особистого прийому споживачів фінансових послуг (далі – **Споживач**) у ТОВ «СВЕА ФІНАНС» (далі – **Товариство**), а також порядок попереднього запису, обліку та розгляду звернень, поданих під час особистого прийому.

1.2. Особистий прийом споживачів фінансових послуг здійснюється з метою забезпечення реалізації права споживачів на звернення до Товариства та отримання роз'яснень щодо надання фінансових послуг.

1.3. Цей Порядок розроблено відповідно до чинного законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України.

1.4. Особистий прийом є формою комунікації зі споживачами та не обмежує право подання письмових або електронних звернень.

2. Графік особистого прийому

2.1. Особистий прийом споживачів проводиться у визначені дні та години, а саме:

- перший понеділок місяця з 15:00 до 17:00;
- третій понеділок місяця з 09:00 до 12:00.

2.2. Зміна графіка особистого прийому здійснюється за рішенням керівника Товариства та підлягає обов'язковому оприлюдненню.

3. Порядок попереднього запису

3.1. Особистий прийом Споживачів здійснюється виключно за попереднім записом.

3.2. Попередній запис на особистий прийом здійснюється шляхом надсилання заяви на одну з адрес електронної пошти: *info@svea.ua* або *debt@svea.ua*.

3.3. Для запису на особистий прийом Споживачу необхідно надіслати заяву, складену в довільній формі, яка повинна містити:

- згоду на проведення особистої зустрічі;
- прізвище, ім'я, по батькові (за наявності);
- контактний номер телефону;
- суть питання та підстави звернення (обов'язково);
- бажану дату та час прийому (з доступних у графіку).

3.4. Під час підтвердження запису на особистий прийом Споживачу надається інформація про:

- дату, час і місце проведення особистого прийому;
- потребу мати із собою документи, що посвідчують особу;
- можливу зміну послідовності особистого прийому керівником/уповноваженим працівником, яка його проводить;
- ліміт часу на прийом (30 хвилин).

4. Порядок проведення особистого прийому

- 4.1. Особистий прийом проводиться керівником Товариства та/або уповноваженими ним працівниками.
- 4.2. Під час прийому Споживач пред'являє документ, що посвідчує особу. Участь законного представника/уповноваженої особи зі Споживачем, дозволяється після пред'явлення ним документів, що підтверджують повноваження.
- 4.3. Споживач має право викласти усне звернення або подати письмове звернення.
- 4.4. Керівник або уповноважений працівник під час проведення особистого прийому розглядає питання по суті, надає відповідно до законодавства України обґрунтовані відповіді та вживає заходів щодо усунення порушень (за їх наявності).
- 4.5. Питання, що порушені під час особистого прийому та які неможливо вирішити безпосередньо під час його проведення, розглядаються в тому самому порядку, що й письмові звернення.

5. Реєстрація та розгляд звернень

- 5.1. Усі звернення, подані під час особистого прийому, підлягають обов'язковій реєстрації.
- 5.2. За результатами розгляду звернення надається відповідь у строки, визначені законодавством України та внутрішніми документами Товариства.
- 5.3. Забороняється розголошення інформації з обмеженим доступом та персональних даних третіх осіб.

6. Заключні положення

- 6.1. Контроль за дотриманням цього Порядку покладається на уповноваженого керівником Товариства працівника.
- 6.2. У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку чинному законодавству України, у тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Порядок буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, у тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України.
- 6.3. Цей Порядок набирає чинності з дати його затвердження керівником Товариства.