



ЗАТВЕРДЖЕНО:

НАКАЗ

ТОВ «ФК АКТИВІТІС»

№ 5 від «17» березня 2026

ПОЛОЖЕННЯ ПРО МЕХАНІЗМ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ЗОВНІШНІХ
ЗАЦІКАВЛЕНИХ СТОРІН ДО ТОВ «ФК АКТИВІТІС»

Київ - 2026

Зміст

| | |
|--|----|
| Загальні положення | 3 |
| Канали подання звернень ЗЗС | 3 |
| Етапи процедури розгляду звернень | 4 |
| Оновлення МРЗ | 6 |
| Додаток 1 ФОРМА ДЛЯ ПОДАННЯ ЗВЕРНЕННЯ ВІД ФІЗИЧНОЇ/ЮРИДИЧНОЇ ОСОБИ | 8 |
| Додаток 2 РЕЄСТР ЗВЕРНЕНЬ ЗЗС..... | 10 |

Загальні положення

З метою постійного вдосконалення якості обслуговування клієнтів, підвищення прозорості діяльності та розвитку партнерських відносин, фінансова установа ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ АКТИВІТІС» (далі - Установа) забезпечує відкритість до спілкування з усіма зовнішніми зацікавленими сторонами (ЗЗС) - клієнтами, партнерами, місцевими громадами, громадськими організаціями та іншими особами.

Цей Механізм розгляду звернень (МРЗ) фінансової Установи ТОВ «ФК АКТИВІТІС» має на меті надати можливість будь-якій ЗЗС подати будь-яке звернення, включаючи скаргу, пропозицію, запит або відгук (у тому числі анонімно) щодо питань, пов'язаних із діяльністю Установи, та забезпечити оперативний, прозорий і справедливий розгляд таких звернень.

МРЗ розроблено відповідно до вимог чинного законодавства, а в частині звернення фізичних осіб відповідно до Закону України «Про звернення громадян»¹, Закону України «Про захист персональних даних»², ЗУ "Про доступ до публічної інформації"³, інших нормативно – правових актів України а також Політики екологічної та соціальної відповідальності ТОВ «ФК АКТИВІТІС» та інших внутрішніх нормативних документів Установи, з урахуванням вимог міжнародних інвесторів та найкращих міжнародних практик.

Канали подання звернень ЗЗС

Звернення можуть бути подані будь-яким із нижченаведених у **Таблиці 1** каналів:

Таблиця 1. Канали подання звернень

| | |
|---|--|
| Телефон | Зателефонувати до офісу Установи за номером телефону +38 044 232 42 78 (рецепція) і звернутись до відповідальної за розгляд звернень особи - головного комплаєнс - менеджера Інни Завадської |
| Пошта | Надіслати письмовим повідомленням на поштову адресу Установи 01104, м. Київ, вул. Болсуновська 13-15. |
| Особистий візит | Повідомити про предмет та сутність свого звернення під час особистої зустрічі за адресою: 01104, м. Київ, вул. Болсуновська 13-15. |
| Онлайн-форма на веб-сайті (за наявності) | Заповнити онлайн-форму подання звернення (згідно Додатку 1), розміщену на веб-сайті Установи https://activitis.com/ |
| Електронна пошта | Надіслати звернення на електронну адресу Установи: feedback@activitis.com |

Якщо звернення подається у довільній формі (без заповнення відповідної форми), у ньому мають бути зазначені:

- ім'я та прізвище, або назва організації;

¹ <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

² <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17#Text>

³ <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>

- контакти заявника (номер телефону, електронна пошта або поштова адреса - місце проживання (якщо заява від фізичної особи), місце реєстрації (якщо заява від юридичної особи або ФОП));
- суть питання (коротко: що сталося, де, коли, з ким, чого очікує заявник);
- дату подання та підпис заявника.

ПРИМІТКА: звернення можуть бути подані анонімно (без зазначення місця проживання, та/або не підписані автором (авторами) та/або з яких неможливо встановити авторство) за допомогою будь-якого з вищенаведених каналів подання звернень. Якщо заявник залишив контактні дані для зворотного зв'язку, Установа надає відповідь без розкриття персональних даних. Якщо контактні дані не надано, звернення розглядається без можливості надання відповіді заявнику.

Етапи процедури розгляду звернень

Реєстрація звернень та захист даних

Кожне звернення реєструється особою, відповідальною за розгляд звернень ЗЗС, в день надходження в централізованому Реєстрі звернень ЗЗС (див. **Додаток 2**).

Установа гарантує повну конфіденційність усіх звернень, що надходять від ЗЗС.

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян»:

- забороняється будь-яке переслідування громадян, членів їх сімей або представників юридичних осіб за подання звернення, а також за критику діяльності чи рішень установи, висловлених у зверненні;
- не допускається розголошення інформації, отриманої зі звернень, щодо особистого життя громадян або іншої захищеної законом таємниці без їх згоди, якщо це завдає шкоди правам чи інтересам заявника;
- не допускається з'ясування даних про особу заявника, які не стосуються предмету звернення;
- на прохання заявника його прізвище, місце проживання та роботи не підлягають розголошенню.

Винятки: інформація із звернення може бути повідомлена лише тим особам, які безпосередньо залучені до вирішення питання по суті звернення.

Розгляд та оцінка звернення

Відповідальна за розгляд звернення особа аналізує зміст звернення, визначає рівень ризику звернення (в залежності від того, чи потребує звернення додаткового вивчення, або чи має вплив на репутацію/фінансове становище Установи, тощо) та, за потреби, залучає керівництво Установи або інших спеціалістів Установи до вивчення звернення.

Вивчення/подальші дії можуть включати виїзди на місце, перегляд документів, збір інформації під час зустрічей з тими особами, які можуть допомогти вирішити проблему, яка відображена у зверненні.

Відповідь про результати розгляду **звернень**

Розгляд звернень здійснюється у строки згідно **Таблиці 2** та з урахуванням рівня складності звернення.

Таблиця 2 Терміни розгляду звернень ЗЗС та відповідальні особи

| Категорія звернення | Опис | Терміни розгляду та прийняття рішення | Особа, відповідальна за розгляд та прийняття рішення |
|---------------------|---|---------------------------------------|---|
| Рівень 1 | Звернення, які не потребують додаткового вивчення | До 15 днів | Особа, відповідальна за розгляд звернень, за потреби Генеральний директор Установи |
| Рівень 2 | Звернення, які потребують додаткового вивчення | До 1 (одного) місяця | |
| Рівень 3 | Повторні, масштабні, резонансні звернення, які можуть вплинути на репутацію/фінансове становище/інвестиції Установи | До 45 днів | Генеральний директор Установи |

Після розгляду звернення відповідальна особа офіційно направляє заявнику обґрунтовану відповідь про результати розгляду його/її звернення та вжиті Установою заходи бажаним для заявника способом/каналом зв'язку, як правило, у письмовій або електронній формі (залежно від способу подання звернення).

Відкликати своє звернення заявник може звернувшись до Установи тим же каналом зв'язку, яким надсилалось першочергово.

Якщо заявник не буде задоволений рішенням Установи, він має право подати звернення/скаргу до зовнішніх джерел вирішення скарги, зазначених нижче:

Загальні питання:

- **Національний банк України (НБУ):**
 - надіславши звернення онлайн (<https://bank.gov.ua/ua/contacts>) або на електронну пошту nbu@bank.gov.ua, використовуючи спеціальну форму (<https://bank.gov.ua/ua/contacts>);
 - надіславши листа разом із документами за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 11-б;
 - за телефоном контакт-центру: 0 800 505 240 або +380 44 298 65 55;
- **Суд** відповідної інстанції згідно з чинним законодавством України;

Екологічні та соціальні питання:

- **Фонд часткового гарантування кредитів у сільському господарстві (ФЧГКСГ)** - в рамках співпраці з ФЧГКСГ:
 - Вебсайт <https://pcgf.com.ua/>
 - Email info@pcgf.com.ua
 - Поштою за адресою м. Київ, вул. Старонаводницька, 13а, офіс 44
 - Особисто за вказаною вище адресою;
- **La Strada Україна** (для чутливих скарг, наприклад гендерне насильство, дискримінація, корупція):
 - Телефон 0 800 500 335 (стац.), 116 123 (моб.)
 - Email info@la-strada.org.ua
 - Вебсайт <https://la-strada.org.ua/>;

Закриття справи по розгляду звернення

Звернення вважається закритим після направлення відповіді заявнику каналами зв'язку, які були зазначені у зверненні (для анонімних - після розгляду).

Усі матеріали справи по розгляду звернення документуються в Реєстрі звернень ЗЗС.

Якщо вирішити питання неможливо (наприклад, воно не у компетенції Установи), про це повідомляють (у письмовій або електронній формі) заявника із поясненням.

Моніторинг, аналіз та звітність

Установа веде облік усіх звернень, що надходять від ЗЗС, у Реєстрі звернень ЗЗС згідно **Додатку 2**.

Відповідальна особа щонайменше раз на півроку аналізує всі звернення, що надійшли за цей період, та готує короткий звіт для Загальних зборів учасників згідно форми, вказаної в Таблиці 3.

Таблиця 3 Форма звіту результатів розгляду звернень

| Тип звернення | Загальна кількість отриманих звернень ЗЗС | Статус отриманих звернень ЗЗС | | | | | | |
|---------------------------------------|---|-------------------------------|--|---------------------|--------------------------|----------------------|----------------------------|--|
| | | Вирішені звернення | | Звернення в обробці | | Відкладені звернення | | Подані ЗЗС до державних органів та/або суду, про які відомо Установі |
| | | Кількість звернень | Кількість днів для розгляду та прийняття рішення | Кількість звернень | Кількість днів в обробці | Кількість звернень | Кількість днів відкладення | Кількість звернень |
| Запит інформації | | | | | | | | |
| Пропозиції, відгуки | | | | | | | | |
| Заяви, клопотання | | | | | | | | |
| Скарги | | | | | | | | |
| Загалом за звітний період (6 місяців) | | | | | | | | |

За результатами аналізу відповідальна особа надає Загальним зборам Учасників Установи рекомендації щодо вдосконалення роботи із зверненнями.

За потреби (наприклад, на вимогу учасника) Установа може надати підсумкову звітність зовнішнім стейкхолдерам, дотримуючись вимог конфіденційності. Усі персональні дані мають використовуватись лише у межах законодавства.

Оновлення МРЗ

МРЗ діє на постійній основі з моменту його затвердження Наказом ТОВ «ФК АКТИВІТИС», підписаним Генеральним директором. Перегляд МРЗ здійснюється **не рідше одного разу на два роки**, а також у разі:

- змін у законодавстві України;
- оновлення вимог Національного банку України або міжнародних партнерів;
- виявлення недоліків у процесі розгляду звернень;

- змін в організаційній структурі Установи, якщо такі зміни впливають на вимоги даного Положення.

Усі зміни та доповнення до МРЗ затверджуються Наказом ТОВ «ФК АКТИВІТІС», підписаним Генеральним директором у вигляді додатків або нової редакції документа.

**Додаток 1 ФОРМА ДЛЯ ПОДАННЯ ЗВЕРНЕННЯ
ВІД ФІЗИЧНОЇ/ЮРИДИЧНОЇ ОСОБИ⁴**

| | |
|---|--|
| <p>Прізвище, ім'я, По батькові⁵ <input type="checkbox"/> Я не бажаю вказувати прізвище, ім'я, по батькові</p> | |
| <p>Контактна інформація та бажаний спосіб зв'язку <input type="checkbox"/> Я не бажаю вказувати контактну інформацію <i>У разі не надання контактної інформації Установа не зможе зв'язатися з вами, повідомити про результати розгляду звернення, вжиті заходи для її вирішення</i></p> | <p><i>Будь ласка, вкажіть спосіб зв'язку з вами (пошта, телефон, електронна пошта)</i></p> <p>Телефон: _____</p> <p>Електронна пошта: _____</p> <p>Пошта (адреса): _____</p> |
| | |
| <p>Тип звернення: <i>Оберіть з наведених варіантів</i></p> | <p><input type="checkbox"/> Запит інформації <input type="checkbox"/> Заява <input type="checkbox"/> Пропозиція/відгук <input type="checkbox"/> Скарга</p> |
| <p>Опис предмету та сутності звернення: <i>У разі запиту інформації: зазначте вид, назву, реквізити, зміст документа, що запитується, або загальний опис інформації, що запитується;</i> <i>У разі скарги: зазначте, що/де/коли/з ким сталося, та очікуваний результат;</i> <i>У разі інших звернень, зазначте суть звернення та очікуваний результат</i></p> | <p><i>Зазначте суть звернення та очікуваний результат</i></p> |

⁴**Примітка:** звернення може бути анонімним (окрім запиту інформації). Однак, якщо особа, яка подала анонімне звернення, бажає отримати інформацію про стан його розгляду та відповідь за результатами опрацювання, вона має повідомити Установі своє ім'я, прізвище та контактну інформацію.

⁵Якщо заявник – юридична особа, зазначте прізвище, ім'я та по батькові представника юридичної особи-скаржника, повне найменування юридичної особи.

| | |
|--|--|
| Додаткова інформація/документація, що додається до звернення | <i>Завантажте файли з додатковою інформацією/документацією</i> |
| Чи заперечуєте Ви щодо використання Вашого імені під час обговорення проблеми публічно? <i>Оберіть так чи ні</i> | <input type="checkbox"/> Так <input type="checkbox"/> Ні |
| Оберіть та зазначте, будь ласка, що Вас стосується | <input type="checkbox"/> Громадська організація <input type="checkbox"/> Урядова/державна організація <input type="checkbox"/> Партнер Установи <input type="checkbox"/> Клієнт Установи <input type="checkbox"/> Підрядна організація Установи <input type="checkbox"/> Боржник Установи <input type="checkbox"/> Інше (прохання зазначити) |
| Бажаний спосіб відправлення відповіді на звернення | <input type="checkbox"/> Поштою <input type="checkbox"/> Електронною поштою |
| | |
| Дата⁶: _____ | |
| Підпис⁷: _____ | |

⁶ У разі звернення у паперовому вигляді

⁷ У разі надання звернення у паперовому вигляді

Додаток 2 РЕЄСТР ЗВЕРНЕНЬ ЗЗС

| № | ЗЗС | Тип звернення | Дата отримання звернення | Контактна інформація ЗЗС | Особа, відповідальна за розгляд звернення | Опис звернення (предмет, сутність) | Вжиті заходи та прийняте рішення | Дата прийняття рішення | Примітки |
|---|-----|---------------|--------------------------|--------------------------|---|------------------------------------|----------------------------------|------------------------|----------|
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |