

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Рішенням Учасника

ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФК «ЖИТЛОІНВЕСТБУД»

№ 3 від 10.12.2025 року

Учасник  
Михайло КІПЕРМАН  
Директор  
СВІТЕНІ КИРИЧОК



Порядок розгляду скарг в

**ТОВАРИСТВІ З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ФК «ЖИТЛОІНВЕСТБУД»**

м. Хмельницький

## ЗМІСТ

Розділ I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	3
Розділ II. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ/ЗВЕРНЕНЬ ДОВІРИТЕЛІВ.....	3
Розділ III. ОСКАРЖЕННЯ РІШЕНЬ ДОВІРИТЕЛЕМ.....	4
Розділ IV. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	4

## **Розділ І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. Цей Порядок є внутрішнім нормативним документом, який визначає порядок роботи зі скаргами/зверненнями довірителів до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФК «ЖИТЛОІНВЕСТБУД» (далі – Компанія) та можливі результати їх розгляду.

1.2. Даний Порядок розроблено відповідно до Законів України «Про ринки капіталу та організовані товарні ринки», «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про фінансово-кредитні механізми і управління майном при будівництві житла та операціях з нерухомістю», нормативно-правових актів Державної та/або Національної Комісії з цінних паперів та фондового ринку.

1.3. Порядок розгляду скарг це комплекс обов'язкових для виконання правил та заходів, спрямованих на забезпечення ефективної та прозорої роботи Компанії зі скаргами/зверненнями довірителів.

1.4. Дія цього Порядку поширюється на співробітників Компанії, задіяних в процесі роботи зі скаргами/зверненнями довірителів.

1.5. Розгляд скарг та вирішення спорів здійснюється за процедурою визначеною цим Порядком.

## **Розділ ІІ. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ СКАРГ/ЗВЕРНЕНЬ ДОВІРИТЕЛІВ**

2.1. Компанія для забезпечення розгляду скарг/звернень визначає працівника, відповідального за розгляд скарг.

2.2. Скарга/звернення довірителя реєструється в журналі вхідної кореспонденції в день їх надходження.

2.3. Підрозділ відповідальний за реєстрацію кореспонденції після реєстрації скарги/звернення передає її за належністю до особи відповідальної за розгляд скарг/звернень.

2.4. Особа відповідальна за розгляд скарг, під час розгляду скарги повинна спілкуватися зі скаржником чітко, простою та зрозумілою мовою, та відповідати на скаргу без зайвої затримки.

2.5. Скарга/звернення довірителя розглядається в найкоротший строк, але не більше ніж 30 календарних днів з дати її отримання.

2.6. Під час розгляду скарги/звернення відповідальна особа може звертатися до інших співробітників Компанії для з'ясування всіх обставин викладених у скарзі/зверненні довірителя.

2.7. Після з'ясування всіх обставин, викладених у скарзі/зверненні довірителя, відповідальна особа готує проект відповіді та надає його на підпис керівнику Компанії.

2.8. Після підписання відповіді на скаргу/звернення довірителя підрозділ відповідальний за реєстрацію кореспонденції здійснює її реєстрацію та надсилає відповідь скаржнику на адресу зазначену в скарзі/зверненні.

### **Розділ III. ОСКАРЖЕННЯ РІШЕНЬ ДОВІРИТЕЛЕМ**

3.1. У разі, якщо довіритель не згоден з рішенням прийнятим за результатами розгляду його скарги/звернення, він має право оскаржити таке рішення до Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку.

3.2. Крім того, прийняте за результатами розгляду скарг/звернень довірителя рішення може бути оскаржене в судовому порядку.

### **Розділ VI. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ**

4.1. Зміни та доповнення до цього Порядку вносяться у міру необхідності, а також при зміні вимог чинного законодавства у порядку, визначеному внутрішніми документами Компанії.

4.2. Питання, не врегульовані цим Порядком, регулюються законодавством України, Статутом Компанії, іншими внутрішніми документами Компанії і рішеннями Наглядової ради.

4.3. Якщо будь-яка норма цього Порядку буде визнана недійсною у встановленому законом порядку, це не тягне за собою визнання недійсними інших норм цього Порядку.

4.4. У випадку внесення змін до законодавства України та до Статуту Компанії та у разі розбіжностей між нормами таких нормативно-правових актів та нормами цього Порядку, цей Порядок застосовується в частині, що не суперечить нормам законодавства, та підлягає негайному приведенню у відповідність до норм чинного законодавства та Статуту Компанії.