

«ЗАТВЕРДЖЕНО»
Наказом від 06.10.2025 р.
Директор ТОВ «КОШЕЛЬОК»

Сергій КРИЛОВ

**ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ
СПОЖИВАЧІВ В ТОВ «КОШЕЛЬОК»**

РОЗДІЛ 1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Це Положення про порядок роботи зі зверненнями споживачів в ТОВ «КОШЕЛЬОК» (надалі – «Положення») встановлює єдиний порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень Споживачів у Товаристві, відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (надалі за текстом – «Закон»), Закону України «Про захист персональних даних» (надалі за текстом – «Закон про персональні дані»), Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг», Положення про ліцензування та реєстрацію надавачів фінансових послуг та умови провадження ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 24.12.2021 № 153.

Терміни та скорочення, що використовуються в Положенні:

Веб-сайт - інтернет сторінка Товариства з доменним ім'ям <https://koshelok.ua/>

Звернення - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Кредитний договір - договір, щодо надання кредиту/позики, право вимоги за яким належить Товариству.

Споживач/клієнт - фізична особа, яка має Кредитний договір, право вимоги за яким належить Товариству.

Товариство - ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОШЕЛЬОК»;

Заявник - Споживач за Кредитним договором або його представник, якому надані повноваження в порядку передбаченому законодавством України;

РОЗДІЛ 2 СПОСОБИ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

Кожен Споживач має можливість звернутись до Товариства в один із таких способів:
- із письмовим запитом.

Споживач має можливість надіслати на юридичну адресу Товариства (08135, Київська обл., Бучанський р-н, с. Чайки, вул. Антонова, 8А) письмове Звернення через оператора поштового зв'язку, в якому детально викласти суть порушеного питання. Письмове Звернення повинно відповідати вимогам, встановленим абз. 7 ст. 5 Закону: у Зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Споживача, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове Звернення повинно бути підписано Заявником (Заявниками) із зазначенням дати. Якщо Звернення підписується представником, до такого звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством України порядку.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону (абз. 9 ст. 5 Закону).

- направити Звернення на електронну адресу Товариства.

Споживач може направити Звернення електронною поштою, на адресу info@koshelok.net, що зазначені на Веб-сайті Товариства в спеціальному розділі «Контакти». В електронному зверненні, окрім інших вимог, встановлених Законом, також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається (абз. 7 ст. 5 Закону).

Звернення, оформлене без дотримання вимог Закону, повертається Заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

- звернутись на гарячу лінію Товариства. Споживач може звернутись з усним зверненням, зателефонувавши на гарячу лінію Товариства за номером телефону +38 (044)

334 44 20 відповідно до графіка роботи Товариства: з понеділка по четвер 09:00-18:00, п'ятниця 09:00-16:45. Перерва 13:00-13:45.

РОЗДІЛ 3 ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

Товариство реєструє Звернення в книзі реєстрації вхідної кореспонденції та після запровадження системи електронного документообігу Товариства - відповідними засобами (надалі за текстом – «СЕД»):

- письмові, оформлені в електронній формі через Веб-сайт Товариства або направлені електронною поштою, автоматично реєструються в СЕД (після запровадження СЕД) в день надходження, а ті, що надійшли в неробочий день та час, – наступного робочого дня після дня надходження;

- письмові, оформлені в паперовій формі, реєструються в книзі реєстрації вхідної кореспонденції та після запровадження СЕД – відповідними засобами керівником Відділу обробки інформації не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження.

Реєстрація Звернення полягає в присвоєнні реєстраційного номера, проставлення дати реєстрації та фіксуванні інформації щодо Споживача.

Якщо Звернення надійшло в письмовій паперовій формі, керівник Відділу обробки інформації на оригіналі Звернення вказує вхідний номер та дату отримання, що відповідають даним внесеним при реєстрації Звернення в книзі реєстрації вхідної кореспонденції та після запровадження СЕД- у відповідній системі.

РОЗДІЛ 4 ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТОВАРИСТВОМ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ

Отримане Товариством письмове Звернення, що відповідає вимогам Закону, розглядається Товариством в термін не більше одного місяця від дня його надходження, а те, яке не потребує додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня його отримання.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у Зверненні питання неможливо, Товариство встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала Звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у Зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

Директор Товариства не пізніше наступного дня, що слідує за днем реєстрації Звернення, передає Звернення на розгляд відповідальному відділу для опрацювання.

Після отримання Звернення відповідальний співробітник приступає до роботи над ним, згідно усної вказівки керівника відділу, згідно своїх функціональних обов'язків та/або своєї посадової інструкції.

Співробітник відповідального відділу, готує письмову відповідь Споживачу та забезпечує її погодження юридичним відділом та підписання з боку Директора Товариства.

У разі, якщо для надання відповіді відповідальному співробітнику необхідно задіяти інший підрозділ Товариства, такий співробітник направляє запит на відповідний підрозділ Товариства (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Відповідний підрозділ у термін, зазначений у запиті, надає відповідь. За фактом отримання відповіді відповідальний співробітник готує письмову відповідь на Звернення.

Відповідальний співробітник після організації підписання письмової відповіді Директором Товариства забезпечує передачу оригіналу такої відповіді для її реєстрації та направлення Споживачу.

Відповідь надсилається на поштову адресу Споживача, зазначену в такому Зверненні. Копії відправлених відповідей передаються для зберігання.

Звернення, оформлені в електронній формі через Веб-сайт Товариства або направлені електронною поштою до дати запровадження СЕД, опрацьовуються співробітниками відповідального відділу за дорученням Директора Товариства безпосередньо. У випадку неможливості надати вичерпну відповідь самостійно,

відповідальний співробітник направляє запит на відповідний підрозділ Товариства (із зазначенням бажаних строків надання відповіді), до кола обов'язків якого віднесено питання, стосовно якого звернувся Споживач.

Відповідь на Звернення отримані на електронну адресу Товариства, надсилається на електронну адресу, з якої надійшло відповідне звернення, або на електронну адресу, з якої надійшло Звернення або яка вказана в самому Зверненні.

У разі надходження усного Звернення за телефоном гарячої лінії, працівник Товариства надає вичерпну інформацію в ході розмови. Якщо надати вичерпну відповідь в ході усної розмови неможливо – працівник Товариства рекомендує Споживачу звернутись до Товариства з письмовим Зверненням, надіславши його на поштову або електронну адресу Товариства. Якщо Споживач під час телефонної розмови бажає лишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства співробітник, який веде комунікацію, фіксує інформацію в інформаційно-телекомунікаційній базі Товариства та передає її Директору Товариства.

Всі Звернення, які отримало Товариство додатково передаються Директору для організації на аналізу та опрацювання.

Споживач має право на звернення до Національного банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань, включаючи випадки, якщо Товариство не надало відповідь на звернення в установлений Законом термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила Споживача.

Посилання на розділ «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України - <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Посилання на розділ «Звернення громадян» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України - <https://bank.gov.ua/ua/contacts>

Подання звернення до Товариства або до Національного банку України не позбавляє Споживача права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

РОЗДІЛ 5 КОНТРОЛЬ ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ.

Контроль дотримання термінів при розгляді Звернень Споживачів покладається на керівників структурних підрозділів Товариства, в залежності від того який підрозділ опрацьовує та надає відповідь Споживачу.

РОЗДІЛ 6 ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

Положення набирає чинності з моменту його затвердження Виконавчим органом Товариства.

Зміни та доповнення до цього Положення оформлюються окремим документом або шляхом його викладення у новій редакції.

Прийняття нової редакції Положення автоматично призводить до припинення дії попередньої редакції.

Дія цього Положення припиняється з моменту прийняття відповідного рішення Виконавчого органу Товариства.

У разі невідповідності будь-якої частини цього Положення законодавству України, у тому числі у зв'язку з прийняттям нових нормативно-правових актів, це Положення буде діяти лише в тій частині, що не суперечить законодавству України.

Всі питання, не врегульовані цим Положенням, вирішуються у формах, що не суперечать здоровому глузду, в порядку, передбаченому іншими внутрішніми документами Товариства та на підставі законодавства України.