

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Наказом ТОВ «КОШЕЛЬОК»

30 вересня 2022 року № 19

Директор



С.С. Крилов

ПОЛОЖЕННЯ

Про порядок розгляду звернень (скарг) споживачів ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОШЕЛЬОК»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «КОШЕЛЬОК» (далі ТОВ «КОШЕЛЬОК», Товариство) при здійсненні своєї діяльності дотримується всіх нормативно-правових актів у сфері захисту прав споживачів.

1.2. Споживачі мають вільний доступ до інформації про послуги, що розміщено на сайті ТОВ «КОШЕЛЬОК».

1.3. Відповідно до ст.3 Законом України «Про звернення громадян» зверненнями споживачів є викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

1.4. Звернення споживачів фінансових послуг – громадян України (далі - споживачів) розглядаються у порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян».

2. КАНАЛИ НАДХОДЖЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ

2.1. Поштою (рекомендовані або прості листи) через спецзв'язок, кур'єрські служби або передані особисто за адресою: Київська область Києво-Святошинський район, село Чайки, вулиця Антонова, будинок 8А.

2.2. Електронною поштою: info@koshelok.net.

2.3. Телефоном до Контакт центру.

3. ОСНОВНІ ПРИНЦИПИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

3.1. Неупередженість.

3.2. Об'єктивність.

3.3. Дотримання вимог чинного законодавства.

3.4. Строковість.

3.5. Швидкість та налагодженість реагування.

3.6. Попередження можливості виникнення спірних ситуацій.

3.7. Взаємодія всіх підрозділів Товариства в процесі розгляду, аналізу звернення, яке отримано Товариством.

3.8. Забезпечення клієнтам зручного, зрозумілого та безперешкодного доступу для надання звернень та пропозицій.

4. КЛАСИФІКАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. За ознаками надходження розрізняють первинні, повторні, дублетні, неодноразові, масові звернення громадян/клієнтів.

4.1.1. **Первинні** - це звернення від окремого Клієнта, який вперше звернувся до Товариства або не звертався протягом двох років після завершення діловодства за останнім зверненням.

4.1.2. **Повторні** - це звернення, у яких: - питання, що порушене в першому зверненні Клієнта, не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі; - оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням Клієнта; - звертається увага на інші недоліки, що допущені під час вирішення попереднього звернення Клієнта; - викладається звернення від того самого Клієнта з того самого питання, якщо перше вирішено по суті. Якщо в повторному зверненні Клієнта разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, Клієнт звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в Товаристві в установленому порядку.

4.1.3. **Дублетні** - це звернення того самого Клієнта з того самого питання, що відправлені Клієнтом різними адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до Товариства.

4.1.4. **Неодноразові** - це звернення Клієнта, які надійшли до Товариства з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

4.1.5. **Масові** - це звернення, що надходять у великій кількості від різних Клієнтів з однаковим змістом або суттю питання.

4.2. За ознаками викладення розрізняють усні і письмові звернення громадян/клієнтів:

4.2.1. **Усним**, що викладено громадянином/клієнтом Товариству і записано посадовою особою на особистому прийомі або звернення через Контакт центр/Головний офіс.

4.2.2. **Письмовим**, що надіслано поштою, в т.ч. електронною, факсом, залишене у вигляді повідомлення у соціальних мережах або передане заявником особисто, або через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

4.3. Також, згідно Закону України «Про звернення громадян» виділяються наступні види звернень: скарга, пропозиція, заява (клопотання).

4.3.1. **Скарга** (претензія) – звернення клієнта щодо:

4.3.2. Обслуговування

4.3.3. Діючих процесів, послуг та процедур;

4.3.4. Нарахованих відсотків, штрафних санкцій;

4.3.5. Шахрайства;

4.3.6. Розкриття персональних даних / конфіденційність інформації (відомості про національність, освіту, сімейний стан, релігійні переконання, стан здоров'я, адреса, дата та місце народження, реєстраційний (ідентифікаційний номер платника податків) номер облікової картки фізичної особи, відомості про місце проживання, відомості про особисте життя громадян, одержані із звернень громадян, відомості про оплату праці працівника, відомості, що містяться в текстах судових рішень та дають можливість ідентифікувати фізичну особу,

зокрема: імена (ім'я, по батькові, прізвище) фізичних осіб; місце проживання або перебування фізичних осіб із зазначенням адреси, номерів телефонів чи інших засобів зв'язку, адреси електронної пошти, ідентифікаційних номерів (коди); реєстраційні номери транспортних засобів.

4.4. Заява (клопотання):

4.4.1. Клопотання про зменшення суми заборгованості.

4.4.2. Встановлення індивідуального графіка погашення заборгованості (реструктуризація).

5. ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ ЩОДО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

5.1. Відповідно до ст. 5 Закону «Про звернення громадян» до розгляду приймаються звернення, з яких можливо встановити особу та/або автора листа. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання Заявника/Скаржника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. Якщо звернення надійшло від фізичної особи засобами електронної пошти – підпис не є обов'язковою умовою.

5.2. Звернення від юридичних осіб мають бути оформлені належним чином, а саме у зверненні зазначаються повна назва, код ЄДРПОУ, місце реєстрації юридичної особи та викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки уповноваженою особою розбірливо і чітко, підписано заявником, а також за необхідності має бути проставлена печатка юридичної особи із зазначенням дати.

5.3. Звернення не підлягають розгляду:

5.3.1. Письмове звернення без зазначення місця проживання (у разі направлення засобами поштового зв'язку), не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство.

5.3.2. Повторні звернення від одного і того ж споживача з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

5.3.3. Звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

5.4. Письмове звернення, яке надійшло поштою, і яке оформлене без дотримання вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

5.5. Відповідь на звернення надається тим каналом, яким воно надійшло до Товариства, якщо інше не вказано у повідомленні, а саме:

5.5.1. Поштою, у разі надходження листа поштою/кур'єрською службою/отримано вручну.

5.5.2. Телефонно, у разі отримання звернення засобами телефонного зв'язку.

5.5.3. Електронною поштою, якщо звернення було отримане на корпоративну електронну пошту Товариства.

5.5.4. Офіційні відповіді за підписом керівника Товариства надаються на письмові листи/запити, оформлені згідно з вимогами ст. 5 Закону України «Про звернення громадян».

6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ТА НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

6.1. Письмове звернення - лист, що надійшов поштою - розглядається і вирішується у термін не більше одного календарного місяця від дня його отримання (реєстрації), а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

6.2. Письмове звернення – лист, що надійшов електронною поштою - розглядається і вирішується у термін не більше 10 календарних днів від дня їх надходження до Товариства.

6.3. Телефонне звернення - строк надання відповіді: 2 робочі дні (у виключних випадках до 15 днів). В разі прийняття звернення після 16.00 відлік необхідного строку починається з наступного дня після отримання останнього.

7. ВИМОГИ ДО НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ НА ЗВЕРНЕННЯ

7.1. Письмове звернення:

7.1.1. Кожне письмове звернення реєструється вхідним номером. Вхідний номер проставляють у відбитку реєстраційного штампа Товариства, який ставиться на вільному від тексту місці першої сторінки звернення. На вимогу клієнта, який подав звернення до Товариства, копія першої сторінки звернення із штампом дати та вхідного номера може передаватися клієнтові.

7.1.2. Посадові особи, відповідальні за розгляд звернень у Товаристві, під час розгляду письмових звернень зобов'язані уважно вивчати їх, у разі потреби організувати перевірку викладених у зверненнях фактів, застосовувати інші заходи для об'єктивного вирішення порушених питань, з'ясувати та приймати рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитися.

7.1.3. Рішення, які приймаються в результаті розгляду звернень мають відповідати вимогам законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку, а також розпорядчих документів Товариства.

7.1.4. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводяться до відома клієнтів у письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови.

7.1.5. Звернення Клієнтів розглядаються та вирішуються в строк не більше ніж один місяць із дня реєстрації вхідного номера. Якщо для вирішення порушених питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень може бути продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, не може перевищувати 45 днів. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненнях юридичних осіб, може перевищувати 45 днів, у разі необхідності проведення додаткових розглядів.

7.1.6. Строки розгляду звернень обчислюються в календарних днях починаючи з дати реєстрації звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає на неробочий день, то останнім днем строку є перший після нього робочий день. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на нього. Відповідь за результатами розгляду звернень надається за підписом відповідальної особи Товариства, яким надано право підписувати такі відповіді.

7.2. Електронне звернення:

При надходженні електронного звернення - відповідь надається на e-mail адресу клієнта, яку він зазначив у Зверненні. Якщо на електронне Звернення має бути надана саме письмова відповідь та/або Звернення/Відповідь містить інформацію, яка є таємницею, така Відповідь може бути надіслана тільки на e-mail адресу, яку клієнт раніше надав до Товариства. В іншому випадку Клієнту рекомендовано відправити звернення поштою.

7.3. Телефонне звернення:

При надходженні усного звернення за телефоном - працівник Товариства надає відповідь усно за телефоном одразу або передзвонивши клієнту після уточнення запитаної інформації. У разі, якщо клієнт в телефонній розмові бажає отримати письмову відповідь на своє Звернення, в такому випадку працівник Товариства повідомляє клієнта про необхідність подання Звернення в письмовій формі. Також для фізичних осіб можливе подання Звернення на електронну адресу Товариства.

7.4. Запити народних депутатів України, які надійшли в інтересах громадян розглядаються протягом 15 днів (депутатське звернення – протягом 10 днів). Якщо запит (звернення) з об'єктивних причин не може бути розглянуто у встановлений строк, керівник відповідного органу державної влади чи органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації зобов'язаний письмово повідомити про це народного депутата запропонувати інший строк, який не повинен перевищувати одного місяця після одержання запиту (30 днів після одержання звернення), відповідно до ст. 15, 16 Закону України «Про статус народного депутата України» від 17.11.1992 № 2790-ХІІ.

7.5. Споживачі мають право звернутись зі скаргою до органу що здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (Національний банк України).

7.5.1. Контактна інформація органу, що здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг (Національний банк України):

- Адреса: 01601, Київ, вул. Інститутська, 9.

- Тел. 0 800 505 240.

- Подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601, Е

- mail: nbu@bank.gov.ua

- сайт: <https://bank.gov.ua/>

7.5.2. З графіком особистого прийому громадян керівництвом Національного банку України можна ознайомитись на офіційному сайті.