

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ  
«ЕССАЙМЕНТ КРЕДИТ МЕНЕДЖМЕНТ»**

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Директор ТОВ «Ессаймент  
Кредит Менеджмент»  
01.09.2025 року

Сергій БУРКА



**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про порядок розгляду звернень споживачів**  
(нова редакція)

**1. Загальні положення**

1.1. Цим Положенням про порядок розгляду звернень споживачів (далі – «**Положення**») визначено єдиний порядок взаємодії Товариства з обмеженою відповідальністю «Ессаймент Кредит Менеджмент» (далі – «**Товариство**») із споживачами фінансових послуг, процедуру приймання, реєстрації та розгляду звернень споживачів, контролю за дотриманням строків їх розгляду, а також загальні засади ведення діловодства за зверненнями споживачів.

1.2. Положення розроблене відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про захист прав споживачів», та Постанови Правління НБУ «Про затвердження Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг» №199 від 29 грудня 2023 року, інших нормативно-правових актів Національного банку України у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 01 квітня 1997 року №348, та інших нормативно-правових актів України.

**2. Приймання звернень**

2.1. Звернення/запити надсилаються Товариству поштою, електронною поштою з використанням мережі інтернет, інших засобів комунікації,

передаються особисто або через уповноважену особу, повноваження якої оформлені відповідно до діючого законодавства України.

2.2. У разі якщо заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ або його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник, що приймає усне звернення, може припинити спілкування з заявником.

2.3. Усі звернення громадян, що надходять до Товариства, підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону України «Про звернення громадян» видами, а саме пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги.

2.4. Звернення споживачів оформлюються відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян». У зверненні зазначають прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладають суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковане або написане від руки розбірливо і чітко, підписане заявником із зазначенням дати.

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Застосування кваліфікованого електронного підпису (далі – «КЕП») під час надсилання електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення, надіслане без застосування КЕП, повинно мати вигляд скан-копії, або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

Усне звернення викладається за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контакти Товариства та записується (реєструється).

2.5. 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 України «Про звернення громадян».

### **3. Реєстрація звернень**

3.1. Товариство здійснює реєстрацію та розгляд усіх належно оформлених та поданих у встановленому порядку звернень.

3.2. Працівники Товариства, відповідальні за приймання звернень, перед реєстрацією обов'язково з'ясовують, чи звертався споживач до Товариства раніше, та яке було прийняте рішення за його попереднім зверненням.

3.3. Товариство веде єдину базу даних щодо звернень незалежно від механізму їх розгляду.

### **4. Організація розгляду звернень**

4.1. Усі звернення реєструються Товариством як отримані:

4.1.1. якщо відповідне звернення подане в усній формі - у день його отримання;

4.1.2. якщо відповідне звернення подано у письмовій формі (у тому числі електронною поштою) в робочий день та отримане Товариством не пізніше ніж за 2 години до завершення робочого дня - у робочий день отримання звернення. В усіх інших випадках - на наступний робочий день.

4.2. Розгляд звернення здійснюється при дотриманні наступного алгоритму:

- отримання усного, письмового звернення, або звернення в електронному вигляді;
- попереднє опрацювання звернення;
- внесення звернення в Єдину базу даних щодо звернень;
- визначення відповідальної особи за розгляд даного звернення;
- надання попередньої відповіді щодо можливості вирішення питання або інформування про початок розгляду звернення та строки його розгляду;
- у випадку необхідності направлення запиту щодо надання додаткових документів, або вчинення інших дій, необхідних для вирішення питання по суті;
- розгляд звернення, вирішення питань, порушених у зверненні, формування відповіді;
- направлення відповіді на звернення споживачу;
- інформування за необхідності органи державної влади про результати розгляду.

4.3. Контроль за змістом, якістю підготовки, оформленням на належному рівні документів, дотриманням строків розгляду звернень, а також організацію діловодства за зверненнями покладається на відповідальних осіб.

## **5. Строки розгляду звернень та надання відповідей**

5.1. Строки розгляду звернень обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації такого звернення. Датою виконання звернення є дата реєстрації відповіді на звернення. Надання відповідей здійснюються Товариством з дотриманням наступних строків:

5.1.1. Звернення споживачів, розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання;

5.1.2. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, такий запит розглядається не більше 45 (сорока п'яти) календарних днів з моменту отримання, про що повідомляється споживач, який направив звернення;

5.1.3. Звернення споживача та його близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, що містять вимогу у наданні документів передбачених ч.2 ст. 25 Закону України «Про споживче кредитування» надаються протягом 5 робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи.

5.1.4. Запити від народних депутатів розглядаються у п'ятнадцятиденний строк з дня їхнього отримання або в інший, встановлений Верховною Радою України строк, або не більше одного місяця після одержання запиту, якщо з об'єктивних причин він не може бути розглянутий у встановлений строк, з наданням проміжної відповіді;

5.1.5. Адвокатський запит розглядається протягом 5 днів з моменту його одержання, але не більше 30 днів з моменту одержання звернення у разі неможливості його розгляду у визначений строк з наданням проміжної відповіді;

5.1.6. Відповідь на запити від Національного банку України та інших органів державної влади надається не пізніше за терміни, вказані в такому запиті (у разі необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник Товариства зв'язуються з виконавцем запиту державного органу за контактним телефоном, роз'яснює причини затримки відповіді, терміни надання, та у випадку необхідності направляє проміжну відповідь).

## **6. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян**

6.1. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним принципом. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів їх підшивають до тієї ж групи документів. Під час формування справ перевіряються правильність долучення документів до справи та їх повнота (комплектність).

6.2. Автоматизоване зберігання документів здійснюється за хронологічним принципом.

## **7. Заключні положення**

7.1. Товариство у порядку, визначеному його внутрішніми нормативними документами та законодавством, здійснює контроль за діями осіб залучених до надання послуг - щодо дотримання положень законодавства України з питань розгляду звернень та виконання вимог цього Положення.

7.2. Письмові (електронні) звернення та відповіді на них зберігаються Товариством протягом 3 (трьох) років.

7.3. Дане Положення затверджується рішенням директора і набирає чинності з дати його затвердження та діє до його скасування, або до затвердження нової редакції Положення, що регулює аналогічні питання.

