

[ТОВ "ЛАКІ КРЕДИТ"](#)
[ідентифікаційний код юридичної особи 43968299](#)
[Україна, 04116, м. Київ, вулиця Митрофана Довнар-Запольського, будинок 5, офіс](#)
[221](#)
Телефон: +38 (097) 615 3423 Електронна пошта:
lucky-credit@i.ua або 43968299@mail.gov.ua
[IBAN UA14307350000026508001151001, найменування банку: АТ «КОНКОРД»,](#)
[МФО банку: 307350](#)



ЗАТВЕРДЖЕНО:
Директор
ТОВ «ЛАКІ КРЕДИТ»
Наказ №01-05/01/2022
від «05» січня 2022 року

_____ Мітін А.О.

ПОРЯДОК РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН ТОВ «ЛАКІ КРЕДИТ»

КИЇВ 2022

ЗМІСТ

| | |
|--|-----------|
| 1. Загальні положення | 3 |
| 2. Форма звернень громадян та канали комунікації з клієнтами | 4 |
| 3. Вимоги до звернень громадян | 5 |
| 4. Порядок розгляду та реєстрації звернень громадян | 5 |
| 5. Організація роботи відділу збуту з прийому телефонних дзвінків | 7 |
| 6. Розгляд запитів від державних органів | 8 |
| 7. Строки надання відповідей | 9 |
| 8. Контроль дотримання законодавства України при розгляді звернень громадян, дотримання термінів розгляду письмових звернень громадян | 9 |
| Додатки | 10 |

1. Загальні положення

Даний Порядок визначає принципи роботи зі зверненнями Клієнтів, що надходять до ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛАКІ КРЕДИТ» (далі – Товариство) всіма доступними для Клієнта каналами та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями.

Документ встановлює порядок розгляду отриманих звернень, направлених в письмовій або усній формі, реєстрацію та розгляді звернень, терміни та вимоги до надання відповідей заявникам, а також повноваження працівників, які розглядають та опрацьовують звернення.

Розгляд звернень здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного Порядку.

Даний Порядок розроблено на підставі Закону України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 02.10.1996 р. (далі – Закон).

Створення даного Порядку дозволить забезпечення наступних цілей:

- систематизувати звернення, що надходять до Товариства;
- забезпечити проведення регулярного аналізу звернень, які надходять до Товариства;
- гарантувати дотримання Закону України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 02.10.1996 р.» в частині строку надання відповідей;
- надавати клієнтам повноцінні відповіді на звернення;
- розмежувати повноваження та відповідальність в процесі опрацювання скарг/звернень клієнтів.

Терміни та скорочення, що використовуються в Порядку:

Веб-сайт – інтернет-сторінка Товариства з доменним ім'ям <https://luckycredit.org/> яка є частиною Інформаційно-телекомунікаційної системи Товариства;

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

Товариство – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ЛАКІ КРЕДИТ»;

Кредитний договір – договір, що укладається між Товариством та Клієнтом щодо надання споживчого кредиту Клієнту в порядку та на умовах передбачених таким договором;

Клієнт – фізична особа, яка має хоч один укладений Кредитний договір з Товариством.

Треті особи – фізичні особи, з якими Товариство не має укладених Кредитних договорів, але які звертаються до Товариства оскільки є близькими родичами Клієнтів або вважають, що Товариством задіяні їх особисті права та інтереси;

Громадянин – Клієнт/Третя особа або їх представник, якому надані повноваження в порядку передбаченому законодавством України.

Інші терміни використовуються в цьому Порядку відповідно до визначень наданих в чинному законодавстві України.

Перелік підрозділів Товариства, що беруть участь в обробці Звернень громадян

| | |
|------------------|--------------------------------|
| Відділ збуту | Відділ обслуговування клієнтів |
| Юридичний відділ | Юридичний відділ |

2. Форма звернень громадян та канали комунікації з клієнтами

ТОВ «ЛАКІ КРЕДИТ» приймає та розглядає звернення (скарги) споживачів відповідно до вимог чинного законодавства України за такими комунікаційними каналами:

| | |
|--|---|
| Письмові звернення (скарги) громадян приймаються за електронною адресою: | lucky-credit@i.ua |
| Письмові звернення (скарги) громадян приймаються за адресою: | Україна, 04116, місто Київ, вулиця Митрофана Довнар-Запольського, будинок 5, офіс 221 |
| Приєм звернень в телефонному режимі: | +38 (097) 615 3423 |

Про порядок звернення до Національного Банку України можна ознайомитись тут: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Звернення громадян приймаються Національним Банком України за адресою: Місцезнаходження: 01601, Київ, вул. Інститутська, 9; телефон: 0 800 505 240.

Канали подання звернень:

- Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ-8, 01601
- Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601
- e-mail: nbu@bank.gov.ua;
- сайт в мережі Інтернет: <https://bank.gov.ua/>

Звернення громадян, що направляються на розгляд Товариству можуть бути оформлені наступним чином:

1. Письмові, оформляються в паперовій формі, та направляються на поштову адресу Товариства: Україна, 04116, місто Київ, вулиця Митрофана Довнар-Запольського, будинок 5, офіс 221.

Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником 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 порядку.

2. Письмові звернення, оформлені в електронному вигляді, направлені на електронну пошту Товариства lucky-credit@i.ua.

В електронному Зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку Заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним для направлення відповіді. Застосування кваліфікованого електронного підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Варто звернути увагу, що підпис громадянина в електронному зверненні може бути відсканованим, сфотографованим тощо. Звичайно опрацьовуються електронні звернення громадян, підписані з застосуванням електронного цифрового підпису.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, відповідно до частини восьмої статті 5 Закону України «Про звернення громадян» буде повернуто вам із відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

3. Усні, що подаються при безпосередньому зверненні громадян за юридичною адресою Товариства або засобами телекомунікації в телефонному режимі. У випадку, якщо вирішити безпосередньо на місці, порушене в усному зверненні, питання неможливо або питання потребують окремого вивчення, громадянину рекомендується оформити заяву за формою Додатку № 1 до цього Порядку з зазначенням всіх необхідних реквізитів для такого Звернення.

Зателефонувавши за номером Товариства, Заявник в телефонному режимі може отримати вхідний номер присвоєний Товариством його Зверненню.

Звернення складене за формою Додатку № 1 до цього Порядку, розглядається у такому ж самому порядку, що й письмове Звернення.

3. Вимоги до звернень громадян

У Зверненні має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання громадянина;
- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) 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 електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються й повторні Звернення від одного й того самого Заявника з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Звернення, оформлене без дотримання цих 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».

4. Порядок розгляду та реєстрації звернень громадян

Звернення клієнтів, що підлягають реєстрації, передаються на розгляд Юридичному відділу, в наступному порядку:

Відділ збуту (обслуговування клієнтів) не пізніше наступного дня, з дня надходження Звернення, передає таке Звернення на розгляд Юридичному відділу. Відповідальний працівник Юридичного відділу передає таке звернення на реєстрацію до операційного відділу (зверненню присвоюється вхідний номер).

Після отримання Звернення відповідальний співробітник Юридичного відділу приступає до роботи над ним, згідно з усною вказівкою керівника, своїми функціональними обов'язками та/або своєю посадовою інструкцією.

Співробітник Юридичного відділу, готує письмову відповідь Заявнику та забезпечує її підписання з боку уповноваженої особи Товариства у випадках передбачених цим Порядком.

У разі, якщо Звернення Заявника передано в Юридичний відділ, але відповідальний підрозділ за надання відповіді не Юридичний відділ, співробітник Юридичного відділу передає оригінал (копію) такого Звернення у відповідальний підрозділ Товариства, що бере участь в обробці Звернень виходячи з теми запиту та інформації, що бажає отримати заявник.

У разі, якщо для надання відповіді співробітнику Юридичного відділу (іншого підрозділу, що розглядає Звернення) необхідно задіяти інший підрозділ Товариства, такий співробітник направляє запит на відповідальний підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Співробітник відповідального підрозділу в терміни, обумовлені в запиті, надає результат за запитом та направляє його співробітнику, що оформив запит. За фактом отримання відповіді співробітник Юридичного відділу виконує необхідні дії для підготовки відповіді на Звернення.

Відповіді за результатами розгляду Звернень громадян, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються Товариством за підписом Директора Товариства або особи, яка виконує його обов'язки.

Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації в окремому електронному журналі, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel. Юридичний відділ після організації підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Товариства та її реєстрації передає оригінал такої відповіді відповідальному працівнику для організації направлення відповіді Заявнику.

Якщо Звернення надійшло в Товариство в письмовій паперовій формі – відповідь направляється Заявнику на поштову адресу. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, відповідальний працівник Юридичного департаменту направляє офіційну відповідь Заявнику у вигляді сканкопії на його електронну адресу.

Копії (другий примірник оригіналу) відправлених відповідей зберігається в окремих теках.

Відповіді, що надаються на звернення Третіх осіб зберігаються в окремих папках «Звернення третіх осіб, не клієнтів Товариства».

Звернення громадян, що направлені в процесі вхідних/вихідних дзвінків опрацьовує Відділ збуту, відповідно до розділу 5 цього Порядку. Якщо Клієнт під час телефонної розмови бажає лишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства (його працівників), співробітник фіксує інформацію в програмному комплексі Товариства (в обліковій карті клієнта) та передає інформацію в Юридичний відділ, який надає клієнту відповідь в разі необхідності. Для надання відповіді клієнту Юридичний відділ за необхідності може залучити також інші підрозділи Товариства.

Реєстрація звернень здійснюється в наступному порядку:

Відповідальний працівник Товариства, який отримав звернення, зобов'язаний **зарєєструвати звернення** або передати для реєстрування у відповідний підрозділ. Звернення повинно бути зарєєстроване не пізніше, як протягом 24 годин з моменту надходження.

Письмові звернення, **що отримані поштою** надходять до співробітника операційного відділу, який займається прийомом вхідної кореспонденції.

При отриманні звернення, відповідальний працівник в той же день реєструє звернення та засобами електронної пошти направляє його до Директора Товариства, юридичного відділу для початку розгляду.

Звернення має бути зарєєстроване не пізніше як протягом 24 годин з моменту його отримання.

Будь-яке звернення клієнта, незалежно від каналу його отримання, підлягає обов'язковій реєстрації:

- **Запити/звернення надіслані на електронну пошту Товариства** від клієнта та державних органів – реєструються відповідальним працівником операційного відділу, роздруковується, на копії звернення вказується вхідний номер та дата отримання, що відповідає даним внесеним в журнал вхідної кореспонденції. Журнал ведеться засобами Microsoft Excel. Далі засобами електронної пошти направляється до Директора Товариства та юридичного відділу для початку розгляду.
- **Запити/звернення, які надійшли за телефоном** або електронною поштою до оператора відділу збуту, та не підлягає реєстрації в електронному журналі. Оператор фіксує звернення в програмному комплексі Товариства в картці клієнта, та передає для розгляду до начальника відділу збуту. Відповіді на Звернення, що отримані засобами телефонного зв'язку, надаються безпосередньо під час обслуговування клієнта. До таких звернень відносяться: Звернення в яких озвучено питання довідкового характеру в тому числі, але не виключно щодо умов та порядку виконання Кредитного договору та звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді клієнту.
- **Запит/звернення з питань простроченої заборгованості** - якщо звернення надійшло за телефоном або електронною поштою та не підлягає реєстрації в

електронному журналі, співробітник операційного відділу вирішує дане питання з допомогою керівника операційного відділу та фіксує в програмному комплексі Товариства. Якщо таке звернення підлягає реєстрації в електронному журналі, то передає дане звернення до відповідального співробітника операційного відділу, який займається веденням журналу вхідної кореспонденції.

- **Запит/звернення, що надійшло поштою або надано клієнтом в письмовій формі** при зверненні до Товариства, фіксується в журналі вхідної кореспонденції відповідальним співробітником операційного відділу, який займається веденням журналу вхідної кореспонденції.

Особистий прийом клієнтів/громадян:

Прийом проводиться Директором Товариства регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час. Графіки прийому визначаються Директором Товариства.

Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

5. Організація роботи відділу збуту з прийому телефонних дзвінків

Прийом Відділом збуту телефонних дзвінків на «гарячу лінію» за зверненнями громадян здійснюється за номером телефону, розміщеним на Веб-сайті Товариства.

Графік роботи відділу збуту з прийому звернень громадян встановлюється відповідно до внутрішнього трудового розпорядку Товариства.

Відділ збуту розглядає наступні звернення Заявників:

- Звернення в яких порушено питання довідкового характеру, в тому числі, але невиключно щодо умов та порядку виконання Кредитного договору;
- Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Заявнику.

Відповіді на Звернення, що розглядає відділ збуту, надаються останнім безпосередньо під час звернення громадян.

Якщо питання, з якими звернувся Заявник, не належать до компетенції відділу збуту співробітник, який відповідає на телефонний дзвінок, рекомендує Заявнику звернутися до Товариства шляхом складання письмового Звернення в паперовій або електронній формі.

Звернення Клієнтів, що є клієнтами Товариства розглядаються після ідентифікації такого Клієнта. Під час телефонної розмови із Клієнтом співробітники відділу збуту до моменту надання інформації, що ним запитується, повинні ідентифікувати такого Клієнта в наступному порядку - співробітник відділу збуту просить:

- назвати номер телефону клієнта, який подавався клієнтом при оформленні кредитного договору;
- РНОКПП Клієнта та/або серію та номер паспорта, дату видачі, орган, що видав паспорт;
- прізвище, ім'я, по батькові Клієнта;
- додатково, співробітник відділу збуту, за власною ініціативою, може запитати, іншу інформацію, необхідну для ідентифікації особи, яка телефонує, але в обсязі, що не перевищує обсягу зазначеної інформації в обліковій картці Клієнта, зазначеної ним.

Якщо дані, що вказуються Клієнтом під час телефонної ідентифікації відповідають даним, що наявні в програмному комплексі Товариства, ідентифікація Клієнта вважається пройденою, після чого відділ збуту має право надати такому Клієнту інформацію, що ним запитується. Якщо телефонна ідентифікація Клієнтом не пройдена, Відділ збуту відмовляє

Клієнту в надані запитуваної інформації, повідомляє про необхідність письмового (електронного) звернення, роз'яснює порядок формування та надіслання та припиняє телефонну розмову.

Працівники Відділу збуту при телефонній розмові з Заявниками повинні дотримуватися наступних правил етикету та службової поведінки:

- розпочати телефонний дзвінок з привітання, представлення співробітника (зазначення ім'я) та інформування Заявника про те, що телефонний дзвінок надійшов на гарячу лінію Товариства;
- спілкуватися українською мовою, а в разі наявності пропозиції Клієнта, обрати іншу мову спілкування прийнятну для обох сторін;
- уважно вислухати повідомлення, у разі необхідності, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;
- надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;
- подякувати за телефонний дзвінок.

У разі застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а, також, якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, співробітник Відділу збуту має право припинити спілкування з таким Заявником.

При зверненні Заявників з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді Товариства, співробітник відділу збуту уточнює інформацію щодо готовності відповіді клієнту та повідомляє клієнта про дату відправлення відповіді.

Якщо запит виконаний, співробітник інформує Заявника про результат розгляду запиту. При необхідності, співробітник консультується з відповідальним співробітником іншого відділу Товариства.

Якщо запит не виконаний, співробітник інформує Заявника про те, що Звернення ще не розглянуте. В разі закінчення термінів надання відповіді співробітник зв'язується з відповідальним співробітником Юридичного відділу для уточнення причин відсутності відповіді, після чого надає інформацію Заявнику.

6. Розгляд запитів від державних органів

Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Товариства та інших державних органів, що звертаються в інтересах Клієнтів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Положення.

У разі надходження до Товариства запитів від народних депутатів та державних органів, крім державних органів, що здійснюють регулювання діяльності Товариства, проводиться реєстрація такого запиту з подальшою передачею запиту для підготовки відповіді в Юридичний відділ.

У разі надходження до Товариства запитів від органу, що здійснює регулювання діяльності Товариства, реєстрація таких запитів здійснюється операційним відділом в електронному журналі, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel.

Всі запити державних органів після отримання та реєстрації розглядаються Юридичним відділом.

Відповіді на запити державних органів направляються у спосіб вказаний в зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

7. Строки надання відповідей

1. **Загальний строк розгляду звернень:** не більше 1 (одного) місяця з дня надходження.
2. **Письмові звернення, що не потребують додаткового вивчення:** невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів з моменту отримання.
3. **Письмові звернення, що вимагають додаткового вивчення:** до 1 місяця з моменту отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють 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.
4. **Запити від НБУ та інших державних органів щодо звернень/скарг споживачів:** не пізніше за терміни, вказані в запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів, для надання відповіді, відповідальний працівник зв'язується з виконавцем запиту державного органу по телефону, роз'яснює причини затримки відповіді, терміни надання, при необхідності направляє проміжну відповідь).
5. **Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги:** розглядаються у першочерговому порядку.
6. **Письмові звернення, оформлені без дотримання вимог,** повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше, як через 10 днів від дня його надходження.

8. Контроль дотримання законодавства України при розгляді звернень громадян, дотримання термінів розгляду письмових звернень громадян

Контроль дотримання термінів при розгляді письмових звернень Клієнтів, покладається на керівників структурних підрозділів.

Директору ТОВ «ЛАКІ КРЕДИТ»
Альберту Мігіну

- *ПІБ Заявника _____
- *Адреса, місто _____
- *Район _____
- *Область _____
- *Вулиця _____
- *Буд. _____ кв. _____
- *№ кред. договору _____
- *Паспорт (серія, номер) _____
- *Ким, коли виданий _____

- _____
- *РНОКПП _____
- *Контактний тел. _____

ЗВЕРНЕННЯ

Я,

Я, ознайомлений, що за результатами розгляду даного звернення мене може бути повідомлено за вказаним контактним номером телефону без подальшого надання письмової відповіді Товариством.

_____ дата *

_____ підпис заявника*

** обов'язкова інформація для розгляду письмового звернення.*

Відмітки про отримання

« ____ » _____ 20__ р.

Спеціаліст _____

Реєстраційний номер _____