



**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СЛОН КРЕДИТ»
(ТОВ «СЛОН КРЕДИТ»)**

Код ЄДРПОУ 42350798
проспект Перемоги, 90-А, м. Київ, 03062
тел. 0-800-33-03-83, e-mail: info@sloncredit.com.ua

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом № 06-КД

Директора ТОВ «СЛОН КРЕДИТ»

від «29» грудня 2021 року

Директор Товариства

Микола РОХМАНІЙКО

Набрання чинності з 01.01.2022 р.



**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН
В ТОВ «СЛОН КРЕДИТ»**



ТОВ «СЛОН КРЕДИТ» ЄДРПОУ 42350798

Свідоцтво Фінустанови ФК № В0000088 від 27.11.2020 р. на підставі Розпорядження НКФП № 1762 від 03.10.2018 р.

Ліцензія НКФП № 1891 від 25.10.2018 року

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ
2. ФОРМА ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА КАНАЛИ НАПРАВЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ТОВАРИСТВА
3. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН
4. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН
5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН
6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ВІДДІЛУ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ З ПРИЙОМУ ТЕЛЕФОННИХ ДЗВІНКІВ
7. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ
8. СТРОКИ НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ
9. КОНТРОЛЬ ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН. ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ РОЗГЛЯДУ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Дане Положення визначає єдині принципи роботи зі зверненнями Клієнтів, що надходять до Товариства з обмеженою відповідальністю «СЛОН КРЕДИТ» (далі – Товариство та/або ТОВ «СЛОН КРЕДИТ») всіма доступними для Клієнта каналами та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями.

Положення встановлює порядок розгляду отриманих звернень, а саме дії працівників Товариства при прийомі, реєстрації 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 Положення.

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

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

Терміни та скорочення, що використовуються в Положенні:

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

Веб-чат – програмно-інформаційний інтерфейс розміщений на веб-сайті, функціонально та програмно призначений для можливості поставлення запитань Клієнтами та

Інформаційно-телекомунікаційна система Товариства (ІТС Товариства) – програмний комплекс, який включає Веб-сайт, облікову та реєструючу систему Товариства та використовується Товариством, в тому числі, але не виключно, для обліку інформації щодо Клієнтів, укладення Кредитних договорів з Клієнтів та інше.

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

Особистий кабінет – захищена частина Веб-сайту, яка доступна фізичній особі/Клієнту для входу через Веб-сайт після ідентифікації в порядку передбаченому Законом України «Про електронну комерцію», в якій така особа має можливість укласти Кредитні договори, отримувати інформацію та документи, пов'язані з наданням та обслуговуванням кредиту (в т. ч. суму заборгованості за кредитом, строки погашення, інше).

Товариство – ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СЛОН 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 Положенні відповідно до визначень наданих в чинному законодавстві України

Перелік підрозділів Товариства, що беруть участь в обробці Звернень громадян

Відділ обслуговування клієнтів	Відділ обслуговування клієнтів
Юридичний відділ	Юридичний відділ

2. ФОРМА ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ТА КАНАЛИ НАПРАВЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ТОВАРИСТВА

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

1. Письмові, оформляються в паперовій формі, та направляються на поштову адресу Товариства: 03062, м. Київ, Проспект Перемоги 90-А.

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, оформлені в електронній формі та направлені на електронну пошту Товариства info@sloncredit.com.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 (у формі прийому громадян) або засобами телекомунікації в телефонному режимі, з можливим подальшим оформленням Звернення в паперовій формі, за спеціальною формою, що є Додатком № 1 до цього Положення.

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 № 2 до цього Положення 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 Положення, 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 Заявника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

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 РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

Усі Звернення громадян, що надходять до Товариства, приймаються та централізовано реєструються Товариством не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в окремому журналі, що ведеться в електронній формі за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel з присвоєнням дати надходження та номеру вхідної кореспонденції. Після чого інформація про таке Звернення підлягає внесенню до облікової картки Клієнта, що ведеться в ІТС Товариства, з зазначенням інформації щодо факту надходження звернення від Клієнта та його короткого змісту.

Звернення громадян після реєстрації передаються на розгляд в Юридичний відділ.

Якщо Звернення надійшло в письмовій паперовій формі, Відділом обслуговування клієнтів на оригіналі Звернення вказує вхідний номер та дату отримання, що відповідають даним внесеним Відділом обслуговування клієнтів при реєстрації Звернення в електронному журналі, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel .

Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі на поштову адресу Товариства, в тому числі через Веб-сайт (якщо таке Звернення підлягає реєстрації відповідно до цього Положення), Відділ обслуговування клієнтів роздруковує таке звернення, після чого на копії вказує вхідний номер та дату отримання, що відповідають даним внесеним Відділом обслуговування клієнтів при реєстрації Звернення до електронного журналу, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel.

Товариство, також, обробляє звернення отримані під час обробки вхідних/вихідних дзвінків. Якщо Клієнт під час телефонної розмови бажає лишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства, співробітник фіксує інформацію в ІТС Товариства (в обліковій картці Клієнта) та передає інформацію в Юридичний відділ.

5. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

5.1. Звернення Заявників, що підлягають реєстрації, передаються на розгляд Юридичному відділу, в наступному порядку:

Відділ 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 (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.

Юридичний відділ в день отримання від зареєстрованого Звернення перевіряє в ІТС Фінансової установи наявність в обліковій картці Клієнта інформації про надходження Звернення з викладенням його короткого змісту. У разі відсутності даних вносить таку інформацію самостійно та починає розгляд Звернення по суті.

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

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.

В ІТС Товариства співробітник, що розглядав Звернення до особистої картки Клієнта вносить інформацію щодо надання відповіді на Звернення Клієнта, де вказує вихідний номер листа, дату та короткий зміст суті такої відповіді.

Відповіді, що надаються на звернення Третіх осіб не підлягають реєстрації в облікових картках Клієнтів, що ведуться в ІТС Товариства, якщо такі звернення не пов'язані з правовідносинами Товариства з такими Клієнтами.

5.2. Звернення громадян, що надійшли в процесі вхідних/вихідних дзвінків, веб-чату.

Звернення громадян, що направлені через Веб-чат та/або в процесі вхідних/вихідних дзвінків опрацьовує Відділ обслуговування клієнтів, відповідно до розділу 6 цього Положення. Якщо Клієнт під час телефонної розмови бажає лишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства (його працівників), співробітник фіксує інформацію в ІТС 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.

6. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ВІДДІЛУ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ З ПРИЙОМУ ТЕЛЕФОННИХ ДЗВІНКІВ

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

Графік роботи Відділу обслуговування клієнтів з прийому звернень громадян встановлюється відповідно до внутрішнього трудового розпорядку Товариства.

Відділ обслуговування клієнтів розглядає наступні звернення Заявників:

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

Відповіді на Звернення, що розглядаються Відділом обслуговування клієнтів, надаються останнім безпосередньо під час звернення громадян.

Якщо питання, з якими звернувся Заявник, не належать до компетенції Відділу обслуговування клієнтів, 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 обслуговування клієнтів до моменту надання інформації, що ним запитується, повинні ідентифікувати такого Клієнта в наступному порядку:

- Якщо Клієнт телефонує з номеру телефону, що зареєстрований в Особистому кабінеті Клієнта (за допомогою якого здійснюється електронна ідентифікація Клієнта при кожному вході в Особистий кабінет), співробітник Відділу обслуговування клієнтів просить назвати Клієнта його прізвище, ім'я, по батькові;

- Якщо Клієнт телефонує з номеру телефону, що не відповідає зареєстрованому номеру телефону в Особистому кабінеті Клієнта, співробітник Відділу обслуговування клієнтів просить назвати номер телефону Клієнта, що зареєстрований в Особистому кабінеті Клієнта та:

- РНОКПП Клієнта та/або серію та номер паспорта, дату видачі, орган, що видав паспорт;

- прізвище, ім'я, по батькові Клієнта;

- додатково, співробітник Відділу обслуговування клієнтів, 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 ІТС Товариства, ідентифікація Клієнта вважається пройденою, після чого Відділ обслуговування клієнтів має право надати такому Клієнту інформацію, що ним запитується. Якщо телефонна ідентифікація Клієнтом не пройдена, Відділ обслуговування клієнтів відмовляє Клієнту в наданні запитуваної інформації, повідомляє про необхідність письмового (електронного) звернення, роз'яснює порядок формування та надіслання та припиняє телефонну розмову.

Працівники Відділу обслуговування клієнтів 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 обслуговування клієнтів 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 Контактного центру перевіряє наявність вкладки відповіді або статусу запиту в обліковій картці Клієнта, що ведеться в ІТС Товариства.

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

Якщо запит не виконаний, співробітник Контактного центру інформує Заявника про те, що Звернення ще не розглянуте. В разі закінчення термінів надання відповіді співробітник

Контактного центру зв'язується з відповідальним співробітником Юридичного відділу для уточнення причин відсутності відповіді, після чого надає інформацію Заявнику.

7. 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 Відділом обслуговування клієнтів 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.

8. СТРОКИ НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних строків:

№	Категорія листа	Термін надання відповіді, календарних днів
1.	Листи Заявників, що не вимагають додаткового вивчення	до 15 днів з моменту отримання
2.	Листи Заявників, що вимагають додаткового вивчення	до 1 місяця з моменту отримання
3.	Складні запити Заявників	не більше 45 днів з моменту отримання
4.	Запити від народних депутатів	не більше 30 днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 днів
5.	Запити від НБУ та інших державних органів щодо звернень/скарг Клієнтів	не пізніше за терміни, вказані в запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний співробітник зв'язується з виконавцем запиту держ. органу по телефону, роз'яснює причин затримки відповіді, терміни надання; при необхідності направляє проміжну відповідь)

9. 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.

Додаток № 1
до Положення про порядок роботи
із зверненнями громадян

Директору ТОВ «СЛОН КРЕДИТ» Миколі РОХМАНІЙКУ

ПІБ заявника*

Адреса:* м.

Район _____

Обл.

Вул.

буд. _____ кв. _____

№ кредитного договору *

Ідентифікаційний код та/або паспорт №*

Контактный телефон*

ЗВЕРНЕННЯ

*

- Ознайомлений ат, 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.**