

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФК ПРОСТО КРЕДИТ»
ІДЕНТИФІКАЦІЙНИЙ КОД ЮРИДИЧНОЇ ОСОБИ 43601144**

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказом Директора

ТОВ «ФК ПРОСТО КРЕДИТ»

від 08.11.2022 № 01-ОД

Директор

Роман КОВАЛЕНКО

Набрання чинності з 09.11.2022



**ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН
В ТОВ «ФК ПРОСТО КРЕДИТ»**

ЗМІСТ

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

2. ПОРЯДОК ПОДАВАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЯ ЗВЕРНЕНЬ

3. ВИМОГИ ДО ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

5. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

6. СТРОКИ НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

7. КОНТРОЛЬ ДОТРИМАННЯМ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН. ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ РОЗГЛЯДУ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОММЯН

1.ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Даний Порядок визначає єдині принципи роботи зі зверненнями громадян, що надходять до Товариства з обмеженою відповідальністю «ФК ПРОСТО КРЕДИТ» (далі - Товариство) всіма доступними для клієнта каналами, встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями та визначає єдині методи оцінки якості роботи зі зверненнями.

Документ встановлює порядок розгляду звернень громадян, направлених у письмовій або усній формі до Товариства, 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 клієнтів Товариства здійснюється відповідно до чинного законодавства України та даного порядку.

Порядок забезпечує можливість реалізації права громадян/клієнтів Товариства/уповноважених осіб/органів направляти пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги до Товариства щодо поліпшення його діяльності, викриття недоліків в роботі, оскарження дій посадових осіб для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення. Порядок розроблений відповідно до вимог:

- Стандартів обслуговування клієнтів в структурних підрозділах Товариства
- Закону України «Про звернення громадян».

Товариство приймає та розглядає звернення (скарги) споживачів відповідно до вимог чинного законодавства за такими комунікаційними каналами:

Письмові звернення (скарги) громадян (споживачів) приймаються за електронною поштою Товариства:	info@prostocredit.com.ua
Письмові звернення (скарги) громадян (споживачів) приймаються за адресою Товариства:	04054, м. Київ, вул. Франка Івана, буд. 406, офіс 206.
Звернення (скарги) громадян (споживачів) приймаються в телефонному режимі:	0 (800) 33-34-34

Звернення (скарги) громадян (споживачів) також приймаються Національним банком України за адресою:

вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601

телефон: 0 800 505 240,

посилання на сторінку захисту прав споживачів: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

інформація щодо звернення громадян знаходиться за посиланням:

<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>

e-mail: <https://bank.gov.ua>

Терміни та скорочення, які використовуються у Порядку.

Термін	Визначення терміну
Відповідальний співробітник	Співробітник, відповідальний за розгляд звернення по суті та підготовку фактичної основи для відповіді Клієнту.
Заява (Клопотання)	Звернення заявника у письмовій або усній формі, яке не підпадає під ознаки скарги (претензії), із проханням про сприяння виконання закраплених Конституцією та чинним законодавством прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності Товариства, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.
Заявник	Особа (громадянин/Клієнт Товариства/уповноважена особа/орган), яка направила до Товариства або інших органів влади звернення, що стосується правовідносин з Товариством, зокрема, але не виключно пов'язаних з Кредитним договором, в Товариства, та має право реалізувати свої права згідно з чинним законодавством.
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.
Звернення	Усне або письмове звернення Клієнта Товариства або третьої особи за дорученням Клієнта, викладене в письмовій чи усній формі: - пропозиції(зауваження); - заяви (клопотання); - скарги.
Звернення електронною поштою	Звернення, яке надійшло в електронному вигляді на адресу електронної пошти співробітника Товариства, корпоративну адресу електронної пошти info@prostocredit.com.ua або через офіційну веб-сторінку Товариства розділ «Залишити відгук/пропозицію/скаргу» і містить прізвище, ім'я заявника, зворотну адресу електронної пошти та суть порушеного питання чи зауваження. Таке звернення підлягає реєстрації в тому разі, якщо суть питання пов'язана з викриттям порушень чинного законодавства, нормативних документів Товариства та ін. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.
Інформаційна система (ІС)	Інформаційно - телекомунікаційна система Товариства
Клієнт	Резидент чи нерезидент, фізична та/або юридична особа, фізична особа-підприємець, які користувалися/користуються послугами Товариства або звертаються з метою отримання послуг.
Контакт Центр	Контакт Центр Товариства
Відділ по роботі з простроченою заборгованістю	Відділ по роботі з простроченою заборгованістю.
Письмове звернення	Пропозиція, зауваження, заява, клопотання чи скарга громадян/Клієнтів Товариства/уповноважених осіб/органів, викладена в письмовій формі відповідно до Закону України «Про звернення громадян» на ім'я керівництва та надіслана

	поштою чи передана заявником особисто (або через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства)
Пропозиція (зауваження)	Звернення Клієнта (у письмовій або усній формі), в якому висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності Товариства, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо умов функціонування та вдосконалення діяльності Товариства або його підрозділів.
Товариство з обмеженою відповідальністю «ФК ПРОСТО КРЕДИТ» (Товариство)	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФК ПРОСТО КРЕДИТ»
Скарга	Звернення фізичної особи щодо порушення прав, невиконання чи неналежного виконання зобов'язань Товариства, встановлених у договорі між Клієнтом та Товариством, з конкретними вимогами, надане в письмовій чи усній формі.
Усне звернення	Звернення, яке отримано працівником Товариства при особистий розмові з Клієнтом, у тому числі по телефону, із зазначенням прізвища, імені заявника (для ідентифікації Клієнта у базі даних Товариства), викладеної суті порушеного питання.
Функціональний підрозділ	Підрозділ Товариства, що здійснює підтримку певного бізнес процесу чи функціональної системи Товариства та може бути залучений для вирішення звернення по суті і підготовки відповіді Клієнту.
Особистий кабінет	Захищена частина Веб-сайту, яка доступна фізичній особі/Споживачу для входу через Веб-сайт після її (його) 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), здійснювати дії щодо ініціювання продовження строку кредиту та інше.
STOP-LIST	Список Клієнтів/Третіх осіб, з якими Товариство тимчасово припинило укладання Кредитних договорів.
Контроль якості	Відділ з контролю якості Товариства.

Метою даного Порядку є створення необхідних передумов для забезпечення високого рівня якості роботи зі Зверненнями Клієнтів Товариства (як фактичних, так і потенційних), забезпечення отримання найкращого Клієнтського досвіду у процесі надання та розгляду звернення і як наслідок - покращення якості обслуговування Клієнтів та підвищення рівня задоволеності Клієнтів якістю обслуговування у Товариства, досягнення встановлених комерційних цілей Товариства. Створення даного Порядку дозволить забезпечити досягнення наступних цілей:

- систематизувати звернення, що надходять до Товариства;
- запобігти допущенню недоліків в роботі зі зверненнями Клієнтів;
- забезпечити проведення регулярного аналізу звернень, які надходять до Товариства;
- гарантувати дотримання Закону України «Про звернення громадян» в частині строку надання відповідей;

- надати Клієнтам можливість оскаржувати дії посадових осіб для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення;
- надавати Клієнтам повноцінні відповіді на звернення;
- розмежувати повноваження та відповідальність в процесі опрацювання скарг/звернень Клієнтів;
- надати підрозділам Товариства методологічну та консультаційну допомогу у питаннях щодо поліпшення їх діяльності в частині якості обслуговування Клієнтів.

Основними передумовами для високої якості роботи зі зверненнями є: встановлення єдиних вимог до роботи зі зверненнями Клієнтів, що надходять до Товариства різними каналами; встановлення єдиного переліку показників якості роботи зі зверненнями Клієнтів; визначення єдиного порядку контролю дотримання встановлених вимог до роботи зі зверненнями.

2. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ТА ЗВЕРНЕННЯ КЛІЄНТІВ

Звернення Клієнтів приймаються в усній або письмовій формі з визначенням причини звернення.

Шляхи надання Клієнтами звернень:

- Телефонний дзвінок до КЦ
- Звернення на веб-сайті
- Повідомлення на електронну пошту info@prostocredit.com.ua
- Письмовий запит на юридичну адресу Товариства.

Якщо співробітник Товариства, що не є співробітником Контакт-центра, отримав звернення від Клієнта, він повинен рекомендувати Клієнту надати звернення одним з прийнятих у Товариства каналів та у зручний для Клієнта спосіб. Заявник, який звертається до Товариства зі зверненням, має право:

- надавати додаткову інформацію, що стосується порушеного у звершенні питання;
- отримати у встановлений термін офіційну відповідь про результати розгляду скарги або звернення у письмовій формі або у формі, зазначеній заявником у звершенні;
- відкликати звернення до моменту прийняття рішення стосовно даного звернення.

Звернення, відповідь на які передбачає розкриття таємниці, персональних даних, приймаються виключно у письмовому вигляді.

Особливості реєстрації письмових звернень.

Всі звернення, що надійшли у письмовій формі, повинні бути зареєстровані. Звернення громадян після реєстрації передаються на розгляд в Юридичний відділ. Якщо звернення надійшло в письмовій паперовій формі, на оригіналі звернення вказується вхідний номер та дата отримання, що відповідають даним внесеним при реєстрації звернення в електронному журналі, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel, та фіксується в ІС Товариства (сканується та прикріплюється до карточки Клієнта). До звернення, що надається Клієнтом у письмовій формі, мають бути прикладені копії підтверджуючих документів (за наявності) згідно з інформацією, яку надає Клієнт. Звернення, виражене в письмовій формі, повинне бути оформлене належним чином і містити наступну інформацію:

- ПІБ заявника, номер телефону за яким зареєстрований клієнт;
- адресу місця проживання/тимчасового перебування та адресу для відповіді (якщо Клієнт бажає отримати відповідь за адресою, відмінною від зазначеної вище);

- суть звернення, обставини дії/бездіяльності, що оскаржується;
- вимоги та/або пропозиції;
- підпис заявника;
- дату подання звернення.

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

Якщо Звернення Клієнта не відповідає зазначеним вище вимогам, уповноважений працівник Товариства повинен негайно, як тільки це стане можливим, але не пізніше строку встановленого чинним законодавством України (не пізніше як через 10 днів з дати надходження звернення, оформленого неналежним чином), повідомити заявника про виявлені недоліки у зверненні для їх виправлення.

Відповідальний співробітник Товариства, що отримав звернення, зобов'язаний зареєструвати його або передати для реєстрації у відповідний підрозділ. Звернення повинне бути зареєстроване не пізніше, як протягом 24 годин з моменту надходження. Письмові звернення та додані до них документи передаються для реєстрації особисто або засобами електронної пошти (у сканованому вигляді). Реєстрацію письмових звернень виконує відповідальний співробітник. Ухилення від реєстрації звернення, скарги чи претензії є грубим порушенням внутрішнього розпорядку Товариства.

Звернення підлягає реєстрації, але не підлягає розгляду у випадках якщо:

- звернення надійшло письмово без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), неможливо встановити авторство, тобто анонімне звернення та/або відсутня інша інформація, що є обов'язковою відповідно до Закону України «Про звернення громадян»;
- звернення є повторними, від одного і того ж громадянина/клієнта Товариства/органу з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням терміну, для розгляду відповідно до статті 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник, про що повідомляється особі, яка подала звернення.
- звернення, що надійшли від третьої особи/представника клієнта, без надання документів, що підтверджують повноваження та права такої особи надавати, отримувати інформацію що містить персональні дані.

Для звернень, що не підлягають розгляду вноситься відповідна помітка у системі реєстрації кореспонденції.

Реєстрація усних та електронних звернень.

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

- відповідальним співробітником – запити/звернення надіслані на електронну пошту Товариства від Клієнта та державних органів. При отриманні такого звернення співробітник роздруковує таке звернення, після чого на копії вказує вхідний номер та дату отримання, що відповідають даним, внесеним при реєстрації звернення до електронного журналу, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel.
- якщо звернення надійшло за телефоном, веб-чатом або електронною поштою до КЦ Товариства, та не підлягає реєстрації в електронному журналі, оператор КЦ фіксує його в ІС Товариства та передає для розгляду. Відповіді на звернення, що розглядаються Контактним центром, надаються безпосередньо під час обслуговування Клієнта. До таких звернень відносяться: звернення в яких порушено 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.

- якщо звернення надійшло за телефоном або електронною поштою відділу та не підлягає реєстрації в електронному журналі, співробітник фіксує його в ІС Товариства. Якщо таке звернення підлягає реєстрації в електронному журналі, то передає його для реєстрації.
- якщо звернення надійшло через соціальні мережі, форуми тощо, фіксується в ІС Товариства. Усі звернення, які надійшли до Товариства додатково передаються на аналіз та опрацювання для надання Клієнту відповіді по запиті.

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 (для письмових, оформлених в паперовій формі), 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 дати його надходження. Крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

4. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

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

- не пізніше наступного дня, що слідує за днем реєстрації звернення, передається таке звернення в електронному вигляді на розгляд Юридичному відділу.

- після отримання звернення відповідальний співробітник Юридичного відділу приступає до роботи над ним.

- співробітник Юридичного відділу готує письмову відповідь на звернення та передає її до для підпису та відправки Клієнту. Відповіді за результатами розгляду, якщо така відповідь готується у паперовому вигляді, обов'язково надаються Товариством за підписом директора, особи яка виконує його обов'язки або уповноваженою директором особою.

Відповіді, що готуються у письмовій формі підлягають реєстрації в окремому журналі, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel. Якщо звернення надійшло в письмовій формі, відповідь Клієнту направляється на поштову адресу. Якщо звернення надійшло в електронній формі і Клієнт не просить направити відповідь додатково і на поштову адресу, то відповідь у формі скан-копії направляється на електронну адресу Клієнта. В ІС Товариства співробітник, що розглядав звернення вносить до особистої картки Клієнта інформацію щодо надання відповіді на звернення де вказує: вихідний номер листа, дату та короткий зміст суті такої відповіді.

Звернення громадян, що надійшли в процесі вхідних/вихідних дзвінків.

Звернення громадян, що направлені через веб-чат, в процесі вхідних/вихідних дзвінків опрацьовує Контакт-центр. Якщо Клієнт під час телефонної розмови бажає залишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства (працівників), співробітник фіксує інформацію в ІС Товариства (в обліковій Карті Клієнта). Для надання відповіді Клієнту за необхідності можуть бути залучені також інші підрозділи Товариства.

5. 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 Порядку.

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 Юридичним відділом в окремому електронному журналі, що ведеться за допомогою програмного забезпечення Microsoft Excel.

Всі запити державних органів після отримання, 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.

При розгляді будь-якого звернення Клієнта, для отримання додаткової інформації/висновків/рекомендацій у наданні відповіді Клієнту, відповідальний за розгляд звернень/скарг співробітник має право звернутися за телефоном/ електронною поштою/іншими засобами до відповідальних осіб відповідних структурних підрозділів Товариства, до сфери компетенції яких входить питання, що порушується Клієнтом у зверненні/скарзі. Відповідальний співробітник надсилає запит до структурного підрозділу із супровідним листом:

- для звернень/скарг високого пріоритету (звернення НБУ, скарги, що носять масовий Характер, скарги, що потенційно можуть завдати серйозної репутаційної або фінансової шкоди Товариство тощо) - негайно;
- для решти звернень - протягом 1 (одного) робочого дня з моменту отримання звернення/скарги.

Компетентний фахівець відповідного підрозділу повинен надати необхідну інформацію/відповідь на запит якомога швидше, але не пізніше, як протягом 15 хвилин для запитів, пов'язаних з масовими зверненнями(скаргами) та 3 (трьох) робочих днів для решти запитів з моменту отримання звернення/скарги. Відповідь надається тому працівнику Товариства, від якого компетентний фахівець/підрозділ отримав запит на інформацію/консультацію. У виключних випадках термін надання відповіді/інформації фахівцем відповідного структурного підрозділу може бути подовжений.

У випадку якщо звернення Клієнта, за своєю суттю, відноситься до одного з об'єктів повідомлення, відповідно до Порядку про протиправні дії та шахрайство в ТОВ «ФК ПРОСТО КРЕДИТ», дане звернення повинно бути переадресовано до керівництва Товариства.

6. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

Загальний строк розгляду усних та електронних звернень: п'ять днів;

Загальний строк розгляду письмових звернень: не більше 1 (одного) місяця від дня надходження;

Письмові звернення які не потребують додаткового вивчення - невідкладно, але не пізніше 15 (п'ятнадцяти) днів від дня їх отримання;

Якщо в місячний термін вирішити порушені у звершенні питання неможливо, керівник відпорного підрозділу встановлює необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. Загальний термін вирішення питань, порушених у звершенні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) днів;

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 співробітник зв'язується з виконавцем запиту державного органу по телефону, роз'яснює причин затримки відповіді, терміни надання та при необхідності направляє проміжну відповідь)

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку;

Письмове звернення, оформлене без дотримання вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через 10 (десять) днів від дня його надходження.

7. КОНТРОЛЬ ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА УКРАЇНИ ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН. ДОТРИМАННЯ ТЕРМІНІВ РОЗГЛЯДУ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН.

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