



Затверджено  
Наказом генерального директора  
ІТ «ДОНКРЕДИТ»  
№ 13 від 15.03.2023 року

Д.С. Косирєв

**ПОРЯДОК**  
**розгляду звернень (скарги) споживачів щодо послуги фінансового кредиту**  
**ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД ДОНКРЕДИТ ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ**  
**ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕР-РЕЛТІ» І КОМПАНІЯ»**

1. Споживач має право звернутися до Товариства із пропозицією (зауваженням), заявою (клопотанням) і скаргою щодо послуги фінансового кредиту (надалі – звернення).
2. Звернення споживача може бути викладені в письмовій або усній формі.
3. Усне звернення викладається споживачем у ломбардному відділенні, або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером "гарячі лінії" та записується (реєструється) посадовою особою.
4. При надходженні усного звернення за телефоном уповноважений працівник Товариства вислуховує споживача, фіксує звернення, в разі можливості надає відповідь усно за телефоном одразу або передзвонивши споживачу після уточнення запитаної інформації на зазначений ним телефон.
5. Письмове звернення надсилається поштою за місцезнаходженням Товариства, а також з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).
6. Звернення споживача мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону України "Про звернення громадян". У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина і а викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано споживачем із зазначенням дати.
7. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку споживачу може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.
8. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду Товариством.
9. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними.
10. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається споживачу з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених ч.1 ст. 7 ЗУ "Про звернення громадян".
11. Звернення розглядаються і вирішуються Товариством у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.
12. Товариство не залучає третіх осіб для надання фінансових послуг, у т.ч. для надання відповідей на звернення (скарги) споживачів.

13. Відповідь на звернення споживача оформлюється державною мовою відповідно до Закону України "Про забезпечення функціонування української мови як державної", якщо інше не встановлено законом.
14. В разі незгоди з отриманою відповіддю Товариства, споживач має право звернутися до Національного банку щодо вирішення порушених у зверненнях питань. Контактна інформація НБУ:

**Національний банк України,**  
01601, Київ, вул. Інститутська, 9  
тел.: 0 800 505 240  
e-mail: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

Інформація щодо порядку розгляду звернень Національним Банком України розміщена у розділі "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку за України посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

**15. Контакти ПОВНОГО ТОВАРИСТВА «ЛОМБАРД ДОНКРЕДИТ ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ІНТЕР-РЕЛТІ» І КОМПАНІЯ»:**

Телефон «гарячої лінії»: **0 (800) 30-30-32**  
Місцезнаходження (поштова адреса): **01135, м. Київ, вул. Жилянська, буд. 101**  
Електронна адреса: [office@blago.ua](mailto:office@blago.ua)