

**ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТОВ «МУЛЬТІКРЕДИТ» (ДАЛІ - ТОВАРИСТВО) ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ)  
СПОЖИВАЧІВ ЩОДО ПОСЛУГИ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ**

Кожен Споживач має можливість звернутись до Товариства в один із таких способів:

**- із письмовим запитом.**

Споживач має можливість надіслати на юридичну адресу Товариства (03066, м. Київ, вул. Михайла Максимовича, буд. 8) письмове звернення через оператора поштового зв'язку, в якому детально викласти суть порушеного питання. Письмове звернення повинно відповідати вимогам, встановленим абз. 7 ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закону): 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. 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 (абз. 9 ст. 5 Закону).

**- направити звернення на електронну адресу Товариства.**

Споживач може направити звернення електронною поштою на адресу [myltikredyt@gmail.com](mailto:myltikredyt@gmail.com) В електронному зверненні, окрім інших вимог, встановлених Законом, 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 (абз. 7 ст. 5 Закону). Звернення, оформлене без дотримання вимог Закону, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

**- звернутись до Довідкового центру Товариства за номером +38097 829 43 93.**

Споживач може цілодобово звернутись з усним зверненням, зателефонувавши на гарячу лінію Товариства за номером телефону +38097 829 43 93. Вартість дзвінків згідно тарифів Вашого оператора.

## Порядок розгляду звернень Товариством

Отримане Товариством письмове звернення, що відповідає вимогам Закону, розглядається Товариством в термін не більше одного місяця від дня його надходження. Відповідь надсилається на поштову адресу Споживача, зазначену в кредитному договорі. У разі, якщо особа, яка адресує Товариству звернення, не є клієнтом Товариства, відповідь надсилається на поштову адресу, вказану в самому зверненні. У разі отримання Товариством звернення на електронну адресу, відповідь надсилається на електронну адресу, вказану в кредитному договорі. У разі, якщо особа, яка адресує Товариству звернення, не є клієнтом Товариства, відповідь надсилається на електронну адресу, з якої надійшло звернення або яка вказана в самому зверненні.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, Товариство встановлює 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. У разі надходження звернення до Довідкового центру, працівник Товариства надає вичерпну інформацію в ході розмови. Якщо надати вичерпну відповідь в ході усної розмови неможливо – працівник Товариства рекомендує Споживачу звернутись до Товариства з письмовим зверненням, надіславши його на поштову або електронну адресу Товариства.

Споживач має право на звернення до Національного банку України щодо вирішення порушених у зверненні питань, уключаючи випадки, якщо Товариство не надало відповідь на звернення в установленій Законом термін для розгляду звернень або отримана відповідь не задовільнила Споживача. Посилання на розділ «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України - <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Подання звернення до Товариства або до Національного банку України не позбавляє Споживача права на звернення до суду відповідно до законодавства України за захистом своїх прав та інтересів.

## Особистий прийом

***УВАГА! Товариство тимчасово призупинило особистий прийом Споживачів через поширення коронавірусної інфекції.***

Споживач має право записатись на особистий прийом до Товариства відповідно до затвердженого графіку. Для того, щоб записатись на особистий прийом до Товариства, необхідно зателефонувати за номером телефону гарячої лінії Товариства +38097 829 43 93.

Особистий прийом клієнтів проводиться за адресою: 03066, м. Київ, вул. Михайла Максимовича, буд. 8.

Під час запису на особистий прийом надаються наступні відомості:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- місце проживання;
- номер контактного телефону чи відомості щодо інших засобів зв'язку;
- зміст порушеного питання.

Після опрацювання звернення працівник Товариства дзвонить Споживачу для підтвердження запису на прийом. Товариство проводить особистий прийом другий четвер кожного місяця з 16:00 до 18:00. Записатися можна не пізніше, як за 5 робочих днів до дати його проведення.

Усі звернення Споживачів 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 Споживача повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

Товариство має право здійснювати відео- та аудіофіксацію проведення особистого прийому для забезпечення його прозорості та дотримання заходів безпеки.