1. ПОРЯДОК ПРИЙМАННЯ ТА РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ
	1. Реєстрація Звернень Споживачів, які надходять до ЛОМБАРДУ, здійснюється в день їх надходження до ЛОМБАРДУ у відповідний реєстр вхідної кореспонденції уповноваженим на це працівником. Після чого уповноважений працівник передає зареєстровані Звернення компетентним працівникам/керівникам відповідних підрозділів, до повноважень яких входить надання відповідей на Звернення.
	2. Звернення, отримані на електронну адресу ЛОМБАРДУ після реєстрації пересилається на електронні скриньки працівників структурних підрозділів ЛОМБАРДУ відповідно до теми та суті Звернення. Після чого відповідальний працівник підрозділу, в роботу якого надійшло Звернення, вивчає Звернення та надає відповідь, у порядку та строки, передбачені цим Порядком та законодавством України.
2. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ
	1. Після отримання Звернення відповідальний працівник структурного підрозділу приступає до роботи над ним згідно зі своїми функціональними обов’язками.
	2. Відповідальний працівник розглядає Звернення по суті, готує офіційну письмову відповідь Споживачу та забезпечує її підписання з боку директора ЛОМБАРДУ або особи, яка виконує його обов’язки, або уповноваженого представника.
	3. Відповіді за результатами розгляду Звернень підлягають реєстрації відповідальним працівником у реєстрі вихідної кореспонденції, з обов’язковим реєстраційним індексом вихідної кореспонденції і датою надання відповіді (день, місяць, рік). Після проведення реєстрації у реєстрі вихідної кореспонденції відповідь відправляється Споживачу.
	4. Якщо Звернення надійшло до ЛОМБАРДУ у письмовій паперовій формі - офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану у Зверненні. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі - офіційна відповідь направляється на поштову адресу, вказану у Зверненні. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі і Споживач не просить у такому Звернені здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, офіційна відповідь направляється Споживачу у вигляді сканованої копії на його електронну адресу.
	5. Звернення вважається розглянутим, якщо з’ясовані всі порушені в ньому питання, вжиті необхідні заходи і автору Звернення надано вичерпну відповідь.
	6. Копії (оригінали) відправлених відповідей зберігаються в окремих архівах ЛОМБАРДУ.
	7. Після закінчення строків зберігання Звернення Споживачів та документи щодо їх розгляду підлягають знищенню у встановленому порядку.
3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПРИЙОМУ ТЕЛЕФОННИХ ДЗВІНКІВ ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ СПОЖИВАЧІВ
	1. Прийом телефонних дзвінків за Зверненнями Споживачів здійснюється за номерами телефонів та іншими офіційними засобами зв’язку, зазначеними на Веб-сайтах.
	2. ЛОМБАРД в телефонному режимі розглядає наступні Звернення Споживачів:
* Звернення, в яких порушено питання довідкового характеру;
* Звернення, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Споживачу.
	1. Відповіді на Звернення, що розглядаються в телефонному режимі та не потребують додаткового вивчення надаються безпосередньо під час Звернення Споживачів.
	2. Якщо питання, з якими звернувся Споживач, не належать до компетенції працівника ЛОМБАРДУ, що прийняв дзвінок, такий працівник запитує у Споживача контактний номер, за яким зручно зв’язатися та направляє питання до відповідального(их) працівника(ів) іншого підрозділу ЛОМБАРДУ. Після отримання відповідей від працівника(ів) іншого підрозділу щодо викладених Споживачем питань, працівник ЛОМБАРДУ або керівник відокремленого підрозділу ЛОМБАРДУ повторно телефонує такому Споживачу та надає інформацію.
	3. Працівники ЛОМБАРДУ під час телефонної розмови зі Споживачами повинні дотримуватися наступних правил етикету та службової поведінки:
1. розпочати телефонний дзвінок з привітання державною мовою (за наявності прохання від Споживача - перейти на зручну мову спілкування), представлення працівника (зазначення імені);
2. уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з’ясування додаткових обставин;
3. надати довідкову інформацію чи роз’яснення під час розмови;
4. подякувати за телефонний дзвінок.
	1. У разі застосування Споживачем ненормативної лексики, образ, приниження людської гідності, а також якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник ЛОМБАРДУ попереджує про те, що розмова буде припинена. Якщо Споживач після попередження продовжує застосовувати ненормативну лексику, образи, приниження людської гідності та/або його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник ЛОМБАРДУ має право припинити спілкування з таким Споживачем.
	2. При Зверненні Споживачів з проханням надати інформацію про результат розгляду його попереднього Звернення, що потребувало письмової відповіді ЛОМБАРДУ, працівник ЛОМБАРДУ звертається до відповідального працівника ЛОМБАРДУ, що є відповідальним працівником за підготовку проекту письмової відповіді та уточнює інформацію. Якщо запит виконаний, працівник ЛОМБАРДУ інформує Споживача про результат розгляду запиту, за необхідності консультується з відповідальним працівником юридичної служби. Якщо запит не виконаний, працівник ЛОМБАРДУ інформує Споживача про те, що Звернення знаходиться на розгляді у відповідального працівника. У разі закінчення строків надання відповіді працівник ЛОМБАРДУ зв’язується з відповідальним працівником, в роботу якого надійшло Звернення, для уточнення причин відсутності відповіді, після чого надає інформацію Споживачу.