Введено в дію 06.03.2026р.

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом директора
ТОВ «БІЗПОЗИКА»
№ 6-ОД від 05.03.2026р.

ПОРЯДОК
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ
ПОСЛУГ ТОВ «БІЗПОЗИКА»
ТА ІНШИХ ОСІБ

(нова редакція)

Київ – 2026

З М І С Т

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ 3

2. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ТА ФОРМИ ЇХ ПОДАННЯ ДО ТОВАРИСТВА 4

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНШИХ ОСІБ 6

4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ 7

5. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ 8

6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ 8

7. ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ОКРЕМИХ ВИДІВ ЗВЕРНЕНЬ 9

8. КОНТРОЛЬ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА АНАЛІЗ 11

9. ПРАВА ТА ОБОВ’ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ 11

10. ПОРЯДОК УРЕГУЛЮВАННЯ СПІРНИХ ПИТАНЬ ЩО ВИНИКАЮТЬ У ПРОЦЕСІ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ КОМПАНІЄЮ…. 11

11. ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ ТА КОРИСНІ ПОСИЛАННЯ 12

12. Додаток № 1 13

13. Додаток № 2 14

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Цей Порядок розгляду звернень споживачів послуг ТОВ «БІЗПОЗИКА» та інших осіб (надалі - Порядок) визначає єдині принципи роботи зі зверненнями споживачів послуг ТОВ «БІЗПОЗИКА» (надалі – Товариство) та інших осіб (надалі – Заявники), що надходять до Товариства всіма доступними для Заявників засобами зв'язку та встановлює єдині вимоги до роботи зі зверненнями.

Цей Порядок також визначає механізми захисту прав споживачів Товариства та порядок урегулювання спірних питань, що виникають у процесі надання фінансових послуг Товариством. Кожен споживач фінансових послуг Товариства має право звернутися до Товариства як надавача фінансових послуг, а Товариство зобов'язане розглянути таке звернення у спосіб, передбачений законодавством України з дотриманням відповідних строків розгляду. Загальний порядок вирішення спорів передбачає, що усі суперечки щодо надання Товариством фінансових послуг мають вирішуватися шляхом переговорів.

1.1. Порядок встановлює єдині положення щодо розгляду звернень Заявників, а саме:

- опис взаємодії працівників Товариства при роботі зі зверненнями Заявників відповідно до їх компетенції та посадових повноважень;
- організаційні засади процесу розгляду Звернень;
- регламентує терміни розгляду Звернень працівниками Товариства;
- порядок надання інформації про хід розгляду Звернення;
- встановлює порядок підготовки, погодження та надання Заявникам відповідей на їх Звернення;
- проведення аналізу результатів обробки звернень Заявників та застосування заходів (дій) за результатами такого аналізу для припинення виявлених порушень.

1.2. Розгляд звернень Заявників здійснюється відповідно до чинного законодавства України, даного Порядку та внутрішніх регламентів (за наявності), з урахуванням вимог, передбачених внутрішнім положенням Товариства про таємницю фінансової послуги.

1.3. Законодавчі та нормативно-правові акти, що використовуються Товариством в роботі із зверненнями:

- Конституція України;
- Цивільний кодекс України;
- Закон України «Про інформацію»;
- Закон України «Про звернення громадян»;
- Закон України «Про фінансові послуги та фінансові компанії»;
- Закон України «Про захист прав споживачів»;
- Закону України «Про електронну комерцію»;
- Закону України «Про захист персональних даних»;
- Закон України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»;
- Закон України «Про споживче кредитування»;
- Положення про таємницю фінансової послуги, затверджене Постановою Правління Національного банку України від 15.12.2023 р. № 163;
- та інші нормативно-правові акти щодо регулювання ринків фінансових послуг.

1.4. Терміни та скорочення, що використовуються у Порядку:

Бюро кредитних історій (БКІ) – ТОВ «Українське бюро кредитних історій», ПрАТ «Міжнародне бюро кредитних історій», ПрАТ «Перше всеукраїнське бюро кредитних історій»;

Гаряча лінія – механізм комунікації Товариства зі Споживачами послуг Товариства та іншими особами за номерами телефонів, розміщеними на вебсайтах Товариства, який дозволяє оперативно реагувати на проблемні питання, що порушуються у Зверненнях таких осіб;

Звернення Заявників – листи, заяви, запити, скарги, відгуки, пропозиції (зауваження), клопотання, повідомлення тощо, адресовані та отримані Товариством в письмовій (паперовій та/або електронній) та/або усній формі;

Заявник — Споживач послуг Товариства, його представник, повноваження якого оформлені і підтверджені відповідно до законодавства України, або інші особи (громадяни, юридичні особи, фізичні особи-підприємці, громадські формування, органи державної влади та місцевого

самоврядування), які звернулися до Товариства зі Зверненням;
Споживач — фізична особа, юридична особа, фізична особа-підприємець, яка має/мала хоч один укладений договір щодо надання послуг Товариством.
Веб-сайти —інтернет-сторінки Товариства з доменним ім'ям: https://bizpozyka.com/ та https://tpozyka.com/.
Товариство – юридична особа, Товариство з обмеженою відповідальністю «БІЗНЕС ПОЗИКА» (скорочена назва: ТОВ «БІЗПОЗИКА»), код за ЄДРПОУ: 41084239, місцезнаходження: Україна, 01133, м. Київ, б-р. Лесі Українки, буд. 26, оф. 411.
Кредит – грошові кошти в національній валюті України (гривні), що надаються Товариством (Кредитодавцем) у розмірі та на умовах зворотності, строковості та платності, встановлених Договором;
Договір – кредитний договір, що укладається між Товариством та Споживачем.
Журнал вхідної кореспонденції (у тому числі й включає реєстрацію звернень) – електронний журнал, де реєструються вхідні письмові та електронні звернення та інша вхідна кореспонденція, що надійшли до Товариства будь-яким засобом зв'язку;
Журнал вихідної кореспонденції - електронний журнал, де реєструються вихідні письмові та електронні відповіді на звернення та інша вихідна кореспонденція;
Національний Банк України (НБУ) – державний орган, який здійснює державне регулювання ринку фінансових послуг;
Інформаційно-комунікаційна система Товариства (ІКС Товариства) — програмний комплекс, який включає веб-сайти, облікову та реєструючу систему Товариства та використовується Товариством, в тому числі, але не виключно, для обліку інформації щодо Споживачів, укладених договорів про надання фінансових послуг Споживачам та інше.
Органи державної влади (державні органи) – регулюючі, наглядові та правоохоронні органи.
Інші терміни використовуються в цьому Порядку відповідно до визначень наданих в Законі.
1.5. Вимоги і порядок викладені у цьому Порядку є обов'язковими для виконання всіма працівниками Товариства, які приймають участь так чи інакше в роботі зі зверненнями.

2. ВИМОГИ ДО ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ. ФОРМИ ТА КАНАЛИ ЇХ ПОДАННЯ. ПОРЯДОК РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ У ТОВАРИСТВІ

2.1. У Зверненні має бути зазначено:

2.1.1. у Зверненні фізичної особи – прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання/тимчасового перебування Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/тимчасового перебування), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;

2.1.2. у Зверненні фізичної особи-підприємця – вказівка на статус підприємця, прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання/реєстрації Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання/реєстрації), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;

2.1.3. у Зверненні юридичної особи – найменування, код за ЄДРПОУ, місцезнаходження Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з адресою місцезнаходження), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником;

2.1.4. у Зверненні органу державної влади та посадових осіб органів державної влади і прирівняних до них осіб (Народні депутати України, депутати місцевих рад, органи місцевого самоврядування та їх посадові особи) – найменування органу державної влади/органу місцевого самоврядування, посада/статус та прізвище, ім'я, по батькові особи, яка подає Звернення, місцезнаходження Заявника (адреса для листування, якщо вона не збігається з адресою місцезнаходження), електронна поштова адреса, на яку особі надсилається відповідь (для звернення, яке надсилається на електронну пошту (e-mail) Товариства, та електронного звернення), відомості про інші засоби зв'язку із Заявником.

УВАГА:

Звернення без зазначення місця проживання/реєстрації/місцезнаходження/адреси для листування, не підписане автором або представником юридичної особи, а також таке, з якого неможливо встановити Заявника, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

2.2. У Зверненні має бути викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

2.3. **Звернення, оформлене без дотримання вимог**, викладених в п.п. 2.1, 2.2 цього Порядку **повертається Заявнику** з відповідними роз'ясненнями **не пізніш як через тридцять календарних днів від дня його надходження**, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян», якщо звернення подано фізичною особою.

2.4. Звернення, що направляються на розгляд Товариству, у тому числі скарги на дії Товариства, можуть бути оформлені наступним чином:

2.4.1. **Письмово в паперовій формі,** та направлені засобами поштового зв'язку на адресу Товариства: Україна, 01133, м. Київ, б-р. Лесі Українки, буд. 26, оф. 411.

Письмове Звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко та повинно бути підписано Заявником/представником заявника 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.

2.4.2. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, за допомогою системи отримання зворотного зв'язку Товариства за посиланнями: https://bizpozyka.com/ua/kontakty або https://tpozyka.com/uk/kontakty чи електронною поштою на адресу: office@bizpozyka.com

В електронному Зверненні має бути зазначено електронну поштову адресу (e-mail), 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, окрім випадку, передбаченого п. 2.5 цього Порядку.

2.4.3. **Усно, під час прийому безпосередньо при зверненні Заявника за адресою місцезнаходження Товариства** (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом Звернень**)**, з можливістю (у разі такої потреби) оформлення Звернення письмово в паперовій формі, за спеціальною формою, що є Додатком №1 до цього Порядку.

Звернення осіб, які з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості) не можуть подати письмове звернення під час прийому (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом Звернень), записується працівником Товариства, який здійснює такий прийом.

Також усне звернення надається Товариству Споживачем за допомогою засобів телефонного зв'язку через телефон «гарячої лінії»: 0 800 211 503 (безкоштовно по всій території України) та записується (реєструється) посадовою особою Товариства або 0 800 211 513 (за цим номером телефону оператори кол-центру можуть надати додаткову інформацію щодо обслуговування людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення).

2.5. Звернення, які містять запит на розкриття інформації, що становить таємницю фінансової послуги, мають відповідати додатковим вимогам, які передбачені нормативним актом Національного банку України для таких запитів.

2.6. Реєстрація письмових звернень здійснюється відповідальним працівником Товариства за отримання та реєстрацію поштових відправлень, наступним чином:

2.6.1. Письмові звернення, що надійшли на поштову/юридичну адресу Товариства що вказана в розділі «Контакти» на офіційній веб-сторінці Товариства по факту їх отримання реєструються у електронному Журналі вхідної кореспонденції Товариства не пізніше дня, наступного за днем надходження/отримання такого звернення. **Під час реєстрації у електронному Журналі вхідної кореспонденції Товариства,** зверненню **присвоюється** дата надходження/отримання та реєстраційний номер вхідної кореспонденції. Присвоєний реєстраційний індекс/номер та дата отримання звернення вказуються на штампі про реєстрацію вхідної кореспонденції. Оригінали звернень зберігаються відповідно до внутрішніх положень Товариства.

2.6.2. Звернення, що подаються відповідальному працівнику компанії під час проведення особистого прийому, передаються відповідальному працівнику Товариства за отримання та реєстрацію поштових відправлень, які в подальшому опрацьовуються та реєструються за загальними умовами відповідно до цього Порядку та у разі вимоги особи, яка власноруч подала звернення/запит в паперовому вигляді на другому примірнику (копії) проставляється вхідний реєстраційний номер та дата отримання/реєстрації.

2.6.3. Письмові Звернення отримані на електронну пошту (e-mail) Товариства у робочий час підлягають реєстрації у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - у наступний робочий день після дня його надходження. Облік Звернень, отриманих на електронну пошту (e-mail) Товариства, здійснює відповідальний працівник Товариства за отримання звернень, які надходять на електронну пошту (e-mail) Товариства, який в залежності від змісту отриманого Звернення передає його до відповідного структурного підрозділу Товариства, який готуватиме відповідь на Звернення по суті порушеного у Зверненні питання.

2.7. Реєстрація усних Звернень/Запитів Заявників здійснюється відповідальним працівником Товариства за приймання усних Звернень. Після приймання усного звернення відповідальний працівник Товариства за приймання усних Звернень у формі тез викладає зміст звернення у формі листа електронної пошти та направляє його відповідальному працівнику Товариства за отримання та реєстрацію поштових відправлень для подальшої передачі Звернення працівнику Товариства, який готуватиме відповідь на Звернення по суті порушеного у Зверненні питання.

3. ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ТА ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ТА ІНШИХ ОСІБ

3.1. Після отримання Звернення працівник Товариства, відповідальний за надання відповіді на Звернення, приступає до роботи над ним, згідно з усною вказівкою безпосереднього керівника, своїми функціональними обов'язками та/або своєю посадовою інструкцією.

3.2. Відповідальний працівник Товариства не пізніше наступного дня після реєстрації Звернення починає розгляд Звернення по суті.

3.3. Відповідальний працівник Товариства готує письмову відповідь Заявнику та забезпечує її підписання з боку уповноваженої особи Товариства у випадках передбачених цим Порядком.

У разі, якщо для надання відповіді відповідальному працівнику Товариства необхідно задіяти інший структурний підрозділ Товариства, такий працівник направляє запит на відповідний підрозділ (із зазначенням бажаних строків надання відповіді) з метою отримання необхідної інформації. Працівник відповідного підрозділу Товариства в терміни, обумовлені в запиті, надає результат за запитом та направляє працівнику, що оформив запит. За фактом отримання відповіді працівник Товариства виконує необхідні дії для підготовки відповіді на Звернення.

3.4. Відповіді за результатами розгляду Звернень, якщо така відповідь готується в паперовому вигляді, обов'язково надаються за підписом Директора Товариства або особи, яка уповноважена на це згідно наказу Товариства або відповідною довіреністю.

3.5. Відповіді, що готуються в письмовій формі підлягають реєстрації відповідальним працівником Товариства в Журналі вихідної кореспонденції. Відповідальний працівник Товариства після організації підписання письмової відповіді з боку уповноваженої особи Товариства та її реєстрації здійснює направлення відповіді Заявнику.

3.6. Якщо Звернення надійшло до Товариства в паперовій формі – відповідь направляється Заявнику на адресу проживання, перебування, реєстрації, місцезнаходження, поштову адресу адресу для листування, або, у деяких випадках на ту адресу, яку Заявник вказав у зверненні. Якщо Звернення надійшло в письмовій електронній формі, і Заявник не просить в такому Звернені здійснити направлення відповіді фізичною поштою, офіційна відповідь направляється Заявнику у вигляді скан-копії належним чином оформленої відповіді Товариства на його електронну адресу (e- mail). Відправлені відповіді зберігаються в Товаристві.

3.7. Якщо Заявник під час телефонної розмови виявить бажання залишити відгук/побажання/скаргу про роботу Товариства (її працівників), працівник, який приймає відповідне Звернення, фіксує інформацію/відомості забезпечує їх передання у відповідальному працівнику Товариства, який надає Заявнику відповідь. Для надання відповіді відповідальний працівник Товариства за необхідності може залучити також інші структурні підрозділи

Товариства.

3.8. Електронні звернення громадян, що надходять в Товариство електронною поштою (e- mail) на адресу: office@bizpozyka.com щоденно отримуються відповідальними працівниками Товариства, попередньо розглядаються, визначається їх належність до компетенції відповідного підрозділу Товариства та передається на розгляд (або розглядаються працівниками, які є відповідальними за отримання та реєстрацію звернень, якщо надання відповіді на певний вид звернень належить до їх функціональних обов'язків).

3.9. Звернення осіб, які не є громадянами України і законно перебувають на її території, розглядаються Товариством в тому самому порядку, що й звернення громадян України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

3.10. Звернення юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань розглядаються Товариством в тому самому порядку, що й звернення громадян України (разом з тим, підходи, передбачені для розгляду звернень громадян, які не можуть бути застосовані при розгляді звернень юридичних осіб, не застосовуються при розгляді звернень юридичних осіб).

3.11. Звернення органів державної влади та прирівняних до них осіб, органів місцевого самоврядування, розглядаються в порядку, визначеному законодавством для розгляду відповідних звернень.

3.12. Рішення, прийняте Товариством під час розгляду Звернення, повинне бути обґрунтованим, мотивованим і відповідати вимогам законодавства України.

3.13. Якщо Договір, укладений між Товариством та Споживачем, передбачає особливі умови ідентифікації та верифікації особи Споживача для забезпечення дотримання таємниці фінансової послуги, ідентифікація та верифікація особи Споживача з цією метою здійснюється відповідно до умов укладеного Договору із обов'язковим дотриманням імперативних вимог чинного законодавства.

4. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ З ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ

4.1. Прийом відповідальним працівником Звернень на гарячу лінію здійснюється за номером телефону: 0 800 211 503 (безкоштовно по всій території України) або 0 800 211 513 (за цим номером телефону оператори кол-центру можуть надати додаткову інформацію щодо обслуговування людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення).

4.2. Графік роботи гарячої лінії з прийому Звернень Товариством: цілодобово, без вихідних.

4.3. Відповідальним працівником Товариства розглядаються наступні Звернення:

- 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;
- Звернення щодо повернення переплати за договорами про надання фінансових послуг;
- Звернення щодо зупинення маркетингових комунікацій;
- Звернення, щодо повернення переплати за договорами про надання фінансових послуг із копією квитанції про оплату передаються відповідальним працівником до бухгалтерії Компанії. У разі підтвердження наявності переплати, сума переплати повертається Заявнику відповідно до внутрішніх положень Товариства.

Звернення, які стосуються скарг, надання додаткової (більш детальної/розширеної інформації) та/або не можуть бути вирішені в телефонному режимі приймаються виключно в письмовому вигляді.

4.4. Відповідальний працівник Товариства під час телефонної розмови з Заявниками повинен дотримуватися наступних правил:

- ❖ розпочати телефонну розмову/дзвінок з привітання, представлення працівника (зазначення ім'я) та інформування Заявника про те, що телефонний дзвінок надійшов на гарячу лінію Товариства;
- ❖ вести розмову українською мовою, за виключенням випадків, коли Заявник визначає як прийнятну для нього іншу мову спілкування;
- ❖ уважно вислухати повідомлення, поставити уточнюючі запитання для з'ясування додаткових обставин;

- надати довідкову інформацію чи роз'яснення під час розмови;
- подякувати за телефонний дзвінок;
- у випадку застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а також якщо його Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Контактного центру має право припинити спілкування з таким Заявником.

4.5. При зверненні Заявника з проханням надати інформацію про хід розгляду його Звернення, що потребує письмової відповіді Товариства, працівник перевіряє інформацію в Журналі вихідної кореспонденції щодо статусу надання відповіді. Якщо запит виконаний, працівник інформує Заявника про дату надання відповіді, при необхідності консультується з юридичним відділом Товариства.

Якщо запит не виконаний, працівник Товариства інформує Заявника про те, що Звернення ще знаходиться на розгляді, не розглянуте. В разі виникнення додаткових питань працівник Товариства зв'язується з працівником Товариства, відповідальним за підготовку відповіді на Звернення, для уточнення причин відсутності наданої Заявнику відповіді або уточнення суті наданої Заявнику інформації, після чого надає інформацію безпосередньо Заявнику.

4.6. Якщо вирішити Звернення під час телефонної розмови не є можливим, потрібен додатковий час для уточнення питання, відповідальний працівник Товариства фіксує Звернення та інформує Заявника, що по факту вирішення питання його буде проінформовано пізніше.

4.7. У разі отримання в телефонному режимі звернення, яке не можливо вирішити в телефонному режимі працівник Товариства, роз’яснює Заявнику щодо необхідності подання звернення у письмовому вигляді та повідомляє шляхи надсилання/подання звернення до Товариствата, у разі необхідності, надання додаткових документів та форми їх засвідчення/оформлення.

4.8. Заявник може надіслати Звернення, передбачені п. 4.3 цього Порядку, з використанням сучасних сервісів передачі даних (Viber, WhatsApp, Telegram тощо) або чату на вебсайті Товариства. Розгляд таких Звернень здійснюється з урахуванням вимог положень, передбачених цим Розділом Порядку.

4.9. Якщо Договір, укладений між Товариством та Споживачем, передбачає особливі умови ідентифікації та верифікації особи Споживача для забезпечення дотримання таємниці фінансової послуги при зверненні Споживача на гарячу лінію або з використанням сучасних сервісів передачі даних (Viber, WhatsApp, Telegram тощо) чи чату на вебсайті Товариства, ідентифікація та верифікація особи Споживача з цією метою здійснюється відповідно до умов укладеного Договору із обов’язковим дотриманням імперативних вимог чинного законодавства.

4.10. Товариство залишає за собою право вимагати надати письмовий запит, для надання письмової відповіді за для уникнення не порозумінь чи невірного трактування усного запиту заявника.

5. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

5.1. Звернення та запити народних депутатів України, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України».

5.2. Звернення та запити депутатів місцевих рад, які надійшли до Товариства в інтересах громадян, розглядаються відповідно до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

5.3. Звернення та запити, що надходять від органів, які регулюють діяльність Товариства та інших державних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

5.4. Відповіді на запити державних органів та органів місцевого самоврядування направляються у спосіб, вказаний в самому звернені з урахуванням вимог чинного законодавства. Якщо спосіб направлення відповіді в звернені не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

6. ТЕРМІНИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

6.1. Письмові (паперові та електронні) Звернення розглядаються і вирішуються у терміни

визначені законодавством України, **а саме:**

- Звернення громадян, юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців та громадських формувань - не більше 30 (**тридцяти) днів** з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення – не пізніше 15 (**п'ятнадцяти) днів** від дня їх отримання (реєстрації) Товариством;
- Запит поліції – протягом 10 **(десяти)** днів від дня їх отримання (реєстрації) Товариством або не пізніше у строк, зазначений у запиті поліції;
- Адвокатський запит – протягом 5 **(п'яти)** робочих днів з дня його отримання (реєстрації) Товариством. У разі якщо адвокатський запит стосується надання значного обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду адвокатського запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням причин такого продовження, про що адвокату письмово повідомляється не пізніше 5 робочих днів з дня отримання адвокатського запиту;
- Запити від народних депутатів України - не більше 30 (**тридцяти) днів** з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 **(десяти) днів**;
- Запити від НБУ, органів місцевого самоврядування та інших державних органів щодо звернень/скарг Заявників - не пізніше за терміни, зазначені у запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний працівник Товариства погоджує зміну термінів надання відповіді офіційним листом з Національним банком, за необхідності направляє проміжну відповідь).

Останнім днем строку розгляду Звернення є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий строк.

6.2. Загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні громадян, не може перевищувати 45 (**сорока п'яти) днів**.

6.3. Якщо письмове звернення громадянина не містить даних, необхідних для розгляду та прийняття рішення, по ньому в термін **не більше п'ятнадцяти днів** надається письмова відповідь громадянину з відповідними роз'ясненнями та переліком необхідних документів. Розгляд такого звернення Товариством завершується.

6.4. У разі необхідності отримання додаткової інформації або документів, строк розгляду Звернення обчислюється з моменту надходження повного пакету матеріалів.

6.5. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу Товариства у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

7. ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ОКРЕМИХ ВИДІВ ЗВЕРНЕНЬ

Особливості звернень про несанкціонований доступ або несанкціоновану зміну інформації в особистому кабінеті.

7.1. Заявник, який має Особистий кабінет, у випадку виникнення підозри щодо несанкціонованого доступу третіх осіб до Особистого кабінету або несанкціонованої зміни інформації в Особистому кабінеті зобов'язаний негайно після виникнення зазначеної підозри повідомити Товариство про це шляхом звернення на гарячу лінію Товариства.

7.2. Відповідальний працівник Товариства фіксує таке Звернення та передає інформацію у відповідний структурний підрозділ Товариства з метою якнайшвидшого вчинення дій, направлених на недопущення несанкціонованої зміни інформації в Особистому кабінеті.

7.3. Про результати розгляду звернень, вказаних в п. 7.1 цього Порядку, Товариство повідомляє Заявника після вивчення усіх обставин ситуації, що склалася, у найкоротші строки, які в будь-якому випадку не перевищують термінів, зазначених в розділі 6 цього Порядку.

7.4. Якщо в результаті розгляду звернення, вказаного в п. 7.1 цього Порядку, у Товариства є обґрунтовані підстави вважати, що несанкціонований доступ третіх осіб до Особистого кабінету або несанкціоновані зміни інформації в Особистому кабінеті дійсно мали місце, Товариство невідкладно здійснює тимчасове призупинення функціонування Особистого кабінету Заявника до

розгляду звернення по суті та прийняття відповідного рішення.

7.5. Тимчасове призупинення функціонування Особистого кабінету Заявника також здійснюється Товариством, якщо така вимога була отримана від Заявника, але виключно після підтвердження особи власника Особистого кабінету, від якого була отримана відповідна вимога (з метою запобігання блокуванню Особистого кабінету внаслідок зловмисних дій третіх осіб, які не є власниками Особистого кабінету, блокування функціонування Особистого кабінету за зверненнями, особу автора яких не було ідентифіковано та верифіковано, Товариством не здійснюється).

Особливості розгляду звернень щодо укладення Договору в результаті шахрайських дій.

7.6. Звернення Заявників щодо повідомлення Товариству про укладення Договору в результаті шахрайських дій повинні супроводжуватися наданням Товариству Заявником оригіналу та/або копії витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань, в якому міститься інформація про реєстрацію кримінального провадження за зверненням Заявника, засобами поштового та/або електронного зв'язку, визначеним у п.2.4.1., п.2.4.2. цього Порядку.

7.7. До надання Заявником Товариству оригіналу та/або копії витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань звернення Заявника розглядається в загальному порядку.

7.8. Товариство розглядає звернення Заявника, визначене п.7.6. цього Порядку, щодо укладення Договору в результаті можливих шахрайських дій третіх осіб протягом строків, визначених чинним законодавством України, з дати отримання Товариством оригіналу та/або копії витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань, зокрема, шляхом проведення перевірки відповідальними працівниками Товариства з питань фінансово-економічної безпеки щодо підтвердження та/або спростування факту укладення Договору в результаті шахрайських дій третіх осіб, яка полягає у всебічному аналізі усіх обставин укладення Договору, які дають підстави для обґрунтованих висновків про те, що Договір був укладений в результаті шахрайських дій третіх осіб. При цьому методика проведення Товариством вказаного аналізу та критерії прийняття уповноваженими особами Товариства рішень не підлягає оприлюдненню з метою запобігання маніпулюванню Заявниками інформацією при поданні Звернень, направлених на неправомірне зупинення обслуговування кредитних зобов'язань та анулювання заборгованості.

7.9. За результатом проведення перевірки відповідальними працівниками Товариства з питань фінансово-економічної безпеки щодо підтвердження та/або спростування факту укладення Договору в результаті шахрайських дій третіх осіб Товариство може прийняти одне із наступних рішень:

7.9.1. у разі підтвердження відповідальними працівниками Товариства з питань фінансово-економічної безпеки факту укладення Договору в результаті шахрайських дій третіх осіб, вчинення Товариством будь-яких заходів по відношенню до особи, вказаної у витягу з Єдиного реєстру досудових розслідувань в якості потерпілого або заявника, зупиняється (зупиняється нарахування плати за користування Кредитом, вчинення заходів, направлених на врегулювання заборгованості за Договором, взаємодія із особою, яка є позичальником за Договором). При цьому заборгованість за Договором підлягає анулюванню, а сам Договір вважається припиненим.

7.9.2. у разі, якщо відповідальні працівники Товариства з питань фінансово-економічної безпеки спростують факт укладення Договору внаслідок шахрайських дій третіх осіб, наслідки, передбачені п. 7.9.1 цього Порядку, не застосовуються. Обслуговування кредитних зобов'язань відбувається у загальному порядку.

7.10. У разі отримання Товариством відповідного рішення суду, що набрало законної сили, яким встановлено фактичні обставини, що свідчать про наявність шахрайських дій третіх осіб, пов'язаних з укладенням відповідного Договору, Товариство здійснює перегляд раніше прийнятого рішення та застосовує наслідки, передбачені п. 7.9.1 цього Порядку.

Особливості розгляду звернень, що містять вимогу про повернення переплати за Договором.

7.11. Звернення, що містять вимогу про повернення переплачених за Договором коштів, мають відповідати вимогам, передбаченим у Договорі, та містити реквізити рахунку для перерахування таких коштів.

7.12. Звернення про повернення переплати за Договором передаються відповідальним працівником до бухгалтерії Товариства.
7.13. У разі підтвердження наявності переплати, сума переплати повертається Заявнику у семиденний строк від дня отримання Товариством Звернення, що містить вимогу про повернення переплачених коштів.

Особливості розгляду звернень, що містять запит на розкриття інформації, яка становить таємницю фінансової послуги.

7.14. Розгляд отриманих Товариством звернень, що містять запит на розкриття інформації, яка становить таємницю фінансової послуги, здійснюється з урахуванням вимог, передбачених внутрішнім положенням Товариства про таємницю фінансової послуги.

8. КОНТРОЛЬ, ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА АНАЛІЗ

8.1. Відповідальність за своєчасну реєстрацію, інформування про отримання Звернень та передачу до відповідного підрозділу Товариства з метою подальшого опрацювання та надання відповідей на Звернення покладається на відповідального співробітника Товариства за отримання та реєстрацію поштових відправлень.
8.2. Відповідальність за розгляд Звернень, якість та повноту надання відповідей на Звернення, контроль дотримання термінів при розгляді Звернень, які надходять до Товариства, покладається на працівників Товариства, які надають відповіді на Звернення.
8.3. Звернення, на які надано попередні відповіді, з контролю не знімаються, контроль завершується тільки після прийняття остаточного рішення і вжиття заходів щодо вирішення питань, порушених у Зверненні.
8.4. Раз на місяць відповідальний підрозділ Товариства формує статистичний звіт щодо Звернень, отриманих від Заявників за місяць. Звіт включає інформацію про кількість, вид, канали надходження Звернень. Такий Звіт подається директору Товариства та використовується для оцінювання внутрішніх процесів. На його основі проводиться аналіз причин Звернень, виявлення типових проблем, прогалин у процесах або обслуговуванні, що стали підставою для Звернень.
За результатами аналізу можуть ухвалюватися рішення щодо:

- вдосконалення внутрішніх процедур розгляду Звернень;
- оптимізації процесів, які викликають найбільшу кількість скарг;
- оновлення стандартів обслуговування клієнтів;
- організації додаткового навчання персоналу;
- впровадження превентивних або коригувальних заходів для зменшення кількості Звернень у майбутньому.

9. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ НАДАВАЧА ТА СПОЖИВАЧА ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

9.1. Надавач фінансових послуг (Товариство) має право вимагати від Заявників сумлінного користування належним їм правами та утримання від зловживання правами, наданими цим Порядком.
9.2. Надавач фінансових послуг (Товариство) зобов'язаний належним чином виконувати обов'язки, передбачені цим Порядком.
9.3. Споживачі фінансових послуг Товариства та інші особи мають право подавати до Товариства Звернення, у тому числі скарги на дії Товариства, та отримувати відповіді на них в порядку, передбаченому цим Порядком.
9.4. Споживачі фінансових послуг Товариства та інші особи зобов'язані сумлінно користування належним їм правами та утримання від зловживання правами, наданими цим Порядком та чинним законодавством щодо подання Звернень.

10.ПОРЯДОК УРЕГУЛЮВАННЯ СПІРНИХ ПИТАНЬ, ЩО ВИНИКАЮТЬ У ПРОЦЕСІ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВАРИСТВОМ

10.1. **Усі спірні питання, що виникають між Споживачем та Товариством в процесі**

надання фінансових послуг, розглядаються шляхом взаємного діалогу та на основі чинного законодавства України.

10.2. В першу чергу Споживач має право звернутися до Товариства з письмовим Зверненням, у тому числі зі скаргою або заявою щодо дій або бездіяльності Товариства чи її працівників. Товариство зобов'язується розглянути такі звернення у порядку, передбаченому цим Порядком, і надати вмотивовану відповідь у визначені строки.

10.3. У разі незгоди Споживача з відповіддю Товариства, Споживач має право скористатися позасудовим порядком розгляду скарг, зокрема:

- Зверненням до Національного банку України — як до органу, що здійснює державне регулювання і нагляд у сфері надання фінансових послуг. Звернення може бути подане в електронній або паперовій формі відповідно до вимог НБУ. Інформація про порядок подання скарг розміщена на офіційному вебсайті НБУ;
- Зверненням до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини — у разі порушення прав людини у сфері споживання фінансових послуг.

Товариство зобов'язується співпрацювати зі Споживачем, а також з уповноваженими державними органами у процесі досудового врегулювання спору, своєчасно надавати всю необхідну інформацію та сприяти вирішенню спірного питання.

10.4. Якщо врегулювати спірне питання шляхом переговорів або альтернативних механізмів не вдалося, Споживач має право звернутися до суду відповідно до чинного законодавства України.

11. ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ ТА КОРИСНІ ПОСИЛАННЯ

11.1. Додаткова інформація щодо захисту прав споживачів фінансових послуг та про розгляду звернень розміщена в розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку, до якої можна перейти за посиланням: https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection

11.2. Цей Порядок розроблений та затверджений на виконання вимог п. 73, 75 Положення про авторизацію надавачів фінансових послуг та умови здійснення ними діяльності з надання фінансових послуг, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 29 грудня 2023 року №199, а також на виконання пп. 9 та пп. 10 п. 99 Положення про вимоги до системи корпоративного управління та системи внутрішнього контролю фінансової компанії, затвердженого Постановою Правління Національного банку України від 27 грудня 2024 року №185.

11.3. Інформація про контроль надавача фінансових послуг за діями осіб, залучених до надання фінансових послуг та для врегулювання простроченої заборгованості зазначається у *Вимогах щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості за договором про споживчий кредит (вимоги до етичної поведінки)*, що розміщені на сайті Кредитодавця в розділі «Публічна інформація» - «Порядок взаємодії зі споживачем фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості» за посиланням: https://bizpozyka.com/Poryadok_vzaemodii_2022.pdf

11.4. З порядком захисту персональних даних споживачів фінансових послуг можна ознайомитись за наступними посиланнями:

- Порядок обробки і захисту персональних даних у Товаристві з обмеженою відповідальністю «БІЗНЕС ПОЗИКА», що розміщене на сайті Кредитодавця в розділі «Публічна інформація про компанію» - «Умови кредитування для фізичних осіб» за посиланням:

https://bizpozyka.com/wp-content/uploads/2023/06/Poryadok-obrobki-i-zahistu-PD-u-TOV-BIZPOZIKA.pdf

- Інформаційний лист щодо обробки та захисту персональних даних у базах персональних даних, володільцем яких є ТОВ «БІЗПОЗИКА», що розміщений на вебсайті Кредитодавця в розділі «Публічна інформація про компанію» за посиланням:

https://bizpozyka.com/wp-content/uploads/2023/06/Informatsijnij-list-shhodo-obrobki-ta-zahistu-personalnih-danih-u-bazah-personalnih-danih-volodiltsem-yakih-ye-TOV-BIZPOZIKA.pdf

Додаток № 1 до Порядку розгляду
звернень споживачів послуг
ТОВ «БІЗПОЗИКА» та інших осіб

Директору ТОВ «БІЗПОЗИКА»

_____

ПІБ заявника*

_____

Адреса: * м. _____
Район _____
Обл._____
буд._____кв. _____
№ кредитного договору * _____
РНОКПП (ІНН)* _____
Контактний телефон*_____
Електронна адреса (e-mail) _____

З В Е Р Н Е Н Н Я

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Погоджуюсь та надаю згоду, що за результатами розгляду даного звернення зі мною можуть зв'язатися за вказаним мною контактним номером телефоном/електронною поштою, а також про розгляд мого звернення мене може бути повідомлено за вказаним контактним номером телефону/електронною поштою без подальшого надання письмової відповіді на поштову адресу.

_____ _____

дата * підпис заявника*

** обов'язкова інформація для розгляду письмового звернення.*

Додаток № 2 до Порядку розгляду
звернень споживачів послуг
ТОВ «БІЗПОЗИКА» та інших осіб

РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ

Звернення	**Особа, що розглядає звернення**
➢ Технічні питання за операціями з отримання Споживачем від Товариства кредиту; ➢ Технічні питання щодо отримання інформації за кредитними транзакціями Споживача; ➢ Питання щодо умов Кредитного договору та порядок їх застосування/правильного розуміння/трактування Споживачем; ➢ Внесення змін до особистих даних Споживача; ➢ Питання щодо порядку повернення кредиту; ➢ Довідка про погашення заборгованості в електронному вигляді; ➢ Перерахування помилково сплачених коштів, повернення переплат за запитами громадян; ➢ Запити з питань щодо операцій, пов'язаних з погашенням кредитів через альтернативні канали погашення; ➢ Внесення клієнтів в Stop-1ist.	Відповідальний працівник відділу обслуговування клієнтів, відповідальний працівник юридичного відділу
➢ Призупинення нарахувань з приводу смерті Споживача; ➢ Скарги на шахрайські дії; ➢ Скарги, що Споживач не оформляв кредит в Товаристві; ➢ Повідомлення про померлих Споживачів (отримання копій свідоцтва про смерть або копії рішення суду про визнання особи безвісно відсутньою); ➢ Звернення Споживачів, їх родичів, контактних та інших осіб з інформацією, що свідчить про шахрайські дії працівників Товариства або шахрайські дії, пов'язані з укладанням Кредитного договору; ➢ Запити з питань коректності нарахувань/зарахувань/погашення заборгованості за Кредитним договором, закриття Кредитного договору; ➢ Запити з питань корегування заборгованості за Кредитним договором (в т.ч. нарахування штрафних санкцій, припинення/призупинення нарахувань тощо); ➢ Запити з питань Кредитного договору; ➢ Запити з питань недійсності Кредитного договору; ➢ Надання інформації щодо способу та порядку укладення Кредитного договору; ➢ Запити на формування довідок про стан заборгованості за Кредитним договором на паперовому носії з підписом уповноваженої особи Товариства та відтиском печатки Товариства; ➢ Надання копій кредитних договорів та інших документів що містяться в ІКС Товариства; ➢ Звернення про врегулювання заборгованості за договорами (реструктуризація, скасування штрафних санкцій); ➢ Питання юридичного стягнення (позовна робота, виконавчі написи, ДВС); ➢ Питання взаємодії з нотаріусами щодо померлих Споживачів; ➢ Запити державних органів, в тому числі щодо скарг Споживачів (НБУ, правоохоронні органи, СБУ, прокуратура і т.д.); ➢ Інші звернення, що містять запит на розкриття інформації, яка становить таємницю фінансової послуги.	Відповідальний працівник юридичного відділу, відповідальний працівник відділу юридичного стягнення заборгованості, відповідальний працівник по роботі з простроченою заборгованістю, відповідальний працівник відділу обслуговування клієнтів