ІНФОРМАЦІЯ
про істотні характеристики послуги з надання мікрокредиту (ця інформація містить загальні умови надання фінансовою установою мікрокредиту та не є пропозицією з надання цих послуг. Запропоновані індивідуальні умови залежатимуть від результатів оцінки фінансовою установою кредитоспроможності, проведеної на підставі отриманої від споживача інформації та з інших джерел за наявності законних на це підстав)

І. Загальна інформація

№ з/п	Вид інформації	Інформація для заповнення фінансовоюустановою	Інформація для заповнення фінансовоюустановою
1	2	3	4
	Знак для товарів та послуг	БізнесПозика	ТВОЯПОЗИКА
	Продукт	Споживчий кредит. Електронна форма на сайті https://bizpozyka.com/	Споживчий кредит. Електронна формана сайті https://tpozyka.com/
1	І. Інформація про фінансову установу		
2	Найменування	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «БІЗНЕС ПОЗИКА»	ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «БІЗНЕС ПОЗИКА»

3	Номер і дата видачі ліцензії/свідоцтва	Ліцензія на провадження господарськоїдіяльності з надання фінансових послуг (крім професійної діяльності на ринку цінних паперів), а саме на надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, видана згідно з розпорядженням НАЦІОНАЛЬНОЇ КОМІСІЇ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРІ РИНКІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ № 1593 від 11.05.2017 року. Протокол № 61 засідання Комісії від 11.05.2017 року. Ліцензія безстрокова. Статус ліцензії – чинна. Тимчасового призупинення дії ліцензії та/або анулювання ліцензії не застосовувалось. Відомості про переоформлення ліцензії – не переоформлялася. Свідоцтво про реєстрацію фінансової установи серія ФК №880 від 06.04.2017.	Ліцензія на провадження господарської діяльності з надання фінансових послуг (крім професійної діяльності на ринку цінних паперів), а саме на надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту, видана згідно з розпорядженням НАЦІОНАЛЬНОЇ КОМІСІЇ, ЩОЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ У СФЕРІ РИНКІВФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ № 1593 від 11.05.2017 року. Протокол № 61 засідання Комісії від 11.05.2017 року. Ліцензія безстрокова. Статус ліцензії – чинна. Тимчасового призупинення дії ліцензії та/або анулювання ліцензії не застосовувалось. Відомості про переоформлення ліцензії – не переоформлялася. Свідоцтво про реєстрацію фінансової установи серія ФК №880 від 06.04.2017.
4	Адреса	01133, місто Київ, Печерський район, бульвар ЛесіУкраїнки, будинок 26 офіс 411	01133, місто Київ, Печерський район, бульвар Лесі Українки, будинок 26 офіс 411

5	Номер контактного(них) телефону(ів)	0 800 211 503	0 800 211 503
6	Адреса власного вебсайта	https://bizpozyka.com/	https://tpozyka.com/
7	II. Основні умови мікрокредиту		
8	Цільова група споживачів	Громадяни України віком від 18 до 75 років.	Громадяни України віком від 18 до 75 років.
9	Сума/ліміт кредиту, грн	Мінімальна сума кредиту - 3000,00 гривень Максимальна сума кредиту - 7000,00 гривень	Мінімальна сума кредиту - 3000,00 гривень Максимальна сума кредиту - 7000,00 гривень
10	Строк кредитування, ./міс.	Мінімальний : 113 днів (16 тижнів) Максимальний: 169 днів (24 тижнів) Строк кредитування від мінімального до максимального: вказаний строк кредиту є стандартним і не може змінюватися завибором споживача. Разом з тим, кредит може бути погашений достроково у будь-який день.	Мінімальний : 113 днів (16 тижнів) Максимальний: 169 днів (24 тижнів) Строк кредитування від мінімального до максимального: вказаний строк кредиту є стандартним і не може змінюватися завибором споживача. Разом з тим, кредит може бути погашений достроково у будь-який день.

11	Реальна річна процентна ставка, відсотки річних	Реальна річна процентна ставка за **«Стандартною процентною ставкою» за 113 днів (16 тижнів) кредитування та з періодичністю оплати раз на два тижня,** відсотків річних – від 153840,72% до166927,84% Реальна річна процентна ставка за **«Зниженою процентною ставкою» за 113 днів (24 тижнів) кредитування та з періодичністю оплати раз на два тижня,** відсотків річних – від 11956,94 % до12412,91 % Реальна річна процентна ставка за **«Стандартною процентною ставкою» за 169 днів (24 тижня) кредитування та з періодичністю оплати раз на два тижня,** відсотків річних – від 116540,38% до130074,57% Реальна річна процентна ставка за **«Зниженою процентною ставкою» за 169 днів (24 тижня) кредитування та з періодичністю оплати раз на два тижня,** відсотків річних – від 9006,65 % до9373,70 % Знижена процентна ставка від 417,79% річних (1,145% в день) до 472,45 річних (1,294% в день) Стандартна процентна ставка 730% річних (2% в день)	Реальна річна процентна ставка за **«Стандартною процентною ставкою» за 113 днів (16 тижнів) кредитування та з періодичністю оплати раз на два тижня,** відсотків річних – від 153840,72% до166927,84% Реальна річна процентна ставка за **«Зниженоюпроцентною ставкою» за 113 днів (24 тижнів) кредитування та з періодичністю оплати раз на два тижня,** відсотків річних – від 11956,94 % до12412,91 % Реальна річна процентна ставка за **«Стандартноюпроцентною ставкою» за 169 днів (24 тижня) кредитування та з періодичністю оплати раз на два тижня,** відсотків річних – від 116540,38% до130074,57% Реальна річна процентнаставка за **«Зниженою процентною ставкою» за 169 днів (24 тижня) кредитування та з періодичністю оплати раз на два тижня,** відсотків річних – від 9006,65 % до 9373,70 % Знижена процентна ставка від 417,79% річних (1,145% в день) до 472,45 річних (1,294% в день) Стандартна процентна ставка 730% річних (2% в день)

12	Комісії та інші платежі за кредитом (за наявності), грн	Комісія за надання кредиту (в залежності від суми кредиту) від 450 грн. до 1050 грн.	Комісія за надання кредиту (в залежності від суми кредиту) від 450 грн. до 1050 грн.
13	Розмір власного платежу споживача (за наявності), відсотки від суми кредиту	Не передбачено договором	Не передбачено договором
14	Спосіб надання кредиту	Безготівковим шляхом, протягом трьох робочих днів після укладення Договору	Безготівковим шляхом, протягом трьох робочих днів після укладення Договору

15	Умови автоматичного продовження строку дії кредитного договору	Пролонгація не передбачена	Пролонгація не передбачена
16	III. Інформація про орієнтовну загальну вартість мікрокредиту для споживача		

		Загальні витрати за кредитом складаються із Комісії за видачу кредиту та Процентів за користування кредитом. **Жодних інших платежів за договором непередбачено.** Загальні витрати за кредитом, розраховані за **«Стандартною процентною ставкою»**: - за умови отримання мінімального розміру мікрокредиту на суму 3000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 113 днів(16 тижнів) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають –5720,08 грн. - за умови отримання максимального розміру мікрокредиту на суму 7000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 113 днів (16 тижнів) та з періодичністю оплати раз на дватижня складають – 13347,04 грн. - за умови отримання мінімального розміру мікрокредиту на суму 3000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 169 днів(24 тижня) та з періодичністю оплати раз на два тижня	Загальні витрати за кредитом складаються із Комісії за видачу кредиту та Процентів за користування кредитом. **Жодних інших платежів за договором непередбачено.** Загальні витрати за кредитом, розраховані за **«Стандартною процентною ставкою»**: - за умови отримання мінімального розміру мікрокредиту на суму 3000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 113 днів (16 тижнів) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають –5720,08 грн. - за умови отримання максимального розміру мікрокредиту на суму 7000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 113 днів (16 тижнів) та з періодичністю оплати раз на дватижня складають – 13347,04 грн. - за умови отримання мінімального розміру мікрокредиту на суму 3000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 169 днів(24 тижня) та з періодичністю оплати раз на два тижня

		складають –8650,92 грн. - за умови отримання максимального розміру мікрокредиту на суму 7000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 169 днів (24 тижня) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 20185,52 грн. Знижки: - Загальні витрати за кредитом, розраховані за **«Зниженою процентною ставкою»**: - за умови отримання мінімального розміру мікрокредиту на суму 3000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 113 днів(16 тижнів) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 3320,00 грн. - за умови отримання максимального розміру мікрокредиту на суму 7000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 113 днів (16 тижнів) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 7720,00 грн.	складають –8650,92 грн. - за умови отримання максимального розміру мікрокредиту на суму 7000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 169 днів (24 тижня) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 20185,52 грн. Знижки: - Загальні витрати за кредитом, розраховані за **«Зниженою процентною ставкою»**: - за умови отримання мінімального розміру мікрокредиту на суму 3000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 113 днів (16 тижнів) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 3320,00 грн. - за умови отримання максимального розміру мікрокредиту на суму 7000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 113 днів (16 тижнів) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 7720,00 грн.

		- за умови отримання мінімального розміру мікрокредиту на суму 3000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 169 днів (24 тижня) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 4800,00 грн. за умови отримання максимального розміру мікрокредиту на суму 7000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 169 днів (24 тижня) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 11240,00 грн.	- за умови отримання мінімального розміру мікрокредиту на суму 3000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 169 днів (24 тижня) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 4800,00 грн. - за умови отримання максимального розміру мікрокредиту на суму 7000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 169 днів (24 тижня) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 11240,00 грн.

	Орієнтовна загальна вартість кредиту для споживача за весь строк користування кредитом (сума кредиту та загальні витрати за кредитом), грн	Загальна вартість кредиту складається із Суми кредиту, Комісії за видачу кредиту та Процентів за користування кредитом. **Жодних інших платежів за договором непередбачено**. Загальна вартість кредиту, розрахована за **«Стандартною процентною ставкою»**: - за умови отримання мінімального розміру мікрокредиту на суму 3000,00 грн. з урахуванням максимальногорозміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 113 днів (16 тижнів) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 8720,08 грн. - за умови отримання мінімального розміру мікрокредиту на суму 3000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 169 днів (24 тижня) та зперіодичністю оплати раз на два тижня складають – 11650,92 грн. - за умови отримання максимального розміру мікрокредиту на суму 7000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строккредитування на 113 днів (16 тижнів) та з періодичністю оплати раз на два	Загальна вартість кредиту складається із Суми кредиту, Комісії за видачу кредиту та Процентів за користування кредитом. **Жодних інших платежів за договором непередбачено**. Загальна вартість кредиту, розрахована за **«Стандартною процентною ставкою»**: - за умови отримання мінімального розміру мікрокредиту на суму 3000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 113 днів (16 тижнів) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 8720,08 грн. - за умови отримання мінімального розміру мікрокредиту на суму 3000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 169 днів (24 тижня) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 11650,92 грн. - за умови отримання максимального розміру мікрокредиту на суму 7000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строккредитування на 113 днів (16 тижнів) та з періодичністю оплати раз на два тижня

		тижня складають –20347,04 грн. - за умови отримання максимального розміру мікрокредиту на суму 7000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів такомісії за строккредитування на 169 днів (24 тижня) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 27185,52 грн. Знижки: - Загальна вартість кредиту, розрахована за **«Зниженою процентною ставкою»**: - за умови отримання мінімального розміру мікрокредиту на суму 3000,00 грн. з урахуванням максимальногорозміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 113 днів (16 тижнів) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 6320,00 грн. - за умови отримання максимального розміру мікрокредиту на суму 7000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів такомісії за строк кредитування на 113 днів (16 тижнів) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 14720,00 грн.	складають –20347,04 грн. - за умови отримання максимального розміру мікрокредиту на суму 7000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строккредитування на 169 днів (24 тижня) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 27185,52 грн. Знижки: - Загальна вартість кредиту, розрахована за **«Зниженою процентною ставкою»**: - за умови отримання мінімального розміру мікрокредиту на суму 3000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 113 днів (16 тижнів) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 6320,00 грн. - за умови отримання максимального розміру мікрокредиту на суму 7000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів такомісії за строк кредитування на 113 днів (16 тижнів) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 14720,00 грн.

		- за умови отримання мінімального розміру мікрокредиту на суму 3000,00 грн. з урахуванням максимальногорозміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 169 днів (24 тижня) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 7800,00 грн. - за умови отримання максимального розміру мікрокредиту на суму 7000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів такомісії за строк кредитування на 169 днів (24 тижня) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 18240,00 грн.	- за умови отримання мінімального розміру мікрокредиту на суму 3000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строк кредитування на 169 днів (24 тижня) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 7800,00 грн. - за умови отримання максимального розміру мікрокредиту на суму 7000,00 грн. з урахуванням максимального розміру нарахованих процентів та комісії за строккредитування на 169 днів (24 тижня) та з періодичністю оплати раз на два тижня складають – 18240,00 грн.
19	IV. Порядок повернення мікрокредиту		
20	Періодичність погашення:		
21	Суми кредиту:	один раз у два тижні.	один раз у два тижні.

22	відсотків, комісій та інших платежів за користування кредитом	один раз у два тижні. Періодичність сплати процентів за користуваннякредитом визначається Позичальником шляхом обрання періоду сплати відсотків при визначенні на сайті кредитодавця бажаних умов отримання кредиту	один раз у два тижні. Періодичність сплати процентів за користуваннякредитом визначається Позичальником шляхом обрання періоду сплати відсотків при визначенні на сайті кредитодавця бажаних умов отримання кредиту
23	Гіперпосилання на вебсторінку фінансової установи, де зазначені способи погашення кредиту, за наявності	https://bizpozyka.com/ua/pay	https://tpozyka.com/uk/publichna-informacija-pro-kompaniju/
24	**Попередження: споживач повертає суму кредиту, комісії та відсотки за його користування відповідно до умов договору та вимог законодавства України**		
25	**V. Можливі наслідки в разі невиконання споживачем обов'язків за договором про мікрокредит**		

26	**Відповідальність за прострочення виконання та/або невиконання умов договору [уключаючи неустойку (штраф, пеню)]**	У разі, якщо повернення Кредиту не здійснюється відповідно до погодженого графіку платежів, внаслідок чого виникає прострочка по кредиту, та строк цієї прострочки більше семи днів, то умови про нарахування Процентів за користування Кредитом за Зниженою процентною ставкою втрачають чинність і до відносин між Сторонами застосовуються правила нарахування процентів за Стандартною процентною ставкою. При цьому, нарахування процентів за Стандартною процентноюставкою починається з восьмого календарного дня, від дняпрострочeного платежу, передбаченого графіком платежів та дозакінчення терміну дії Договору. Штраф за кожний випадок прострочення строків сплат на початок наступного дня після дня обов'язкового платежу, визначеного графіком платежів, у розмірах: 1) У разі прострочки на 1 день, розмір штрафу встановлюється в розмірі - 10% від загальної суми простроченої заборгованості. 2) У разі прострочки на 2 дні, розмір штрафу встановлюється в розмірі - 20% від загальної суми простроченої заборгованості. 3) У разі прострочки на 3 дні, розмір штрафу	У разі, якщо повернення Кредиту не здійснюється відповідно до погодженого графіку платежів, внаслідок чого виникає прострочка по кредиту, та строк цієї прострочки більше семи днів, то умови про нарахування Процентів за користування Кредитом за Зниженою процентною ставкою втрачають чинність і до відносин між Сторонами застосовуються правила нарахування процентів за Стандартною процентною ставкою. При цьому, нарахування процентів за Стандартною процентною ставкою починається з восьмого календарного дня, від дня простроченого платежу, передбаченого графіком платежів та до закінчення терміну дії Договору. Штраф за кожний випадок прострочення строків сплат на початок наступного дня після дня обов'язкового платежу, визначеного графіком платежів,у розмірах: 1) У разі прострочки на 1 день, розмір штрафу встановлюється в розмірі - 10% від загальної суми простроченої заборгованості. 2) У разі прострочки на 2 дні, розмір штрафу встановлюється в розмірі - 20% від загальної суми простроченої заборгованості.

		встановлюється в розмірі - 30% від загальної суми простроченої заборгованості. Розмір кожногоокремого штрафу в залежності від наявної загальної суми прострочених платежів починаючи з 4 дня заборгованості визначається умовами Договору.	3) У разі прострочки на 3 дні, розмір штрафу встановлюється в розмірі - 30% від загальної суми простроченої заборгованості. Розмір кожногоокремого штрафу в залежності від наявної загальної суми прострочених платежів починаючи з 4 дня заборгованості визначається умовамиДоговору.
27	**Інші заходи:**		
28	**право фінансової установи у визначених договором випадках вимагати дострокового погашення платежів за споживчим кредитом та відшкодування збитків, завданих йому порушенням зобов'язання:**		
		Згідно з п. 4.3.10.1 Договору: «Кредитодавець має право у випадку, якщо будуть мати місце будь–які або всі можливі випадки невиконання Позичальником взятих на себе обов’язків та недотримання умов, передбачених цим Договором,вимагати повернення суми Кредиту, сплати всієї суми нарахованих Процентів за користування Кредитом та Комісії (якщо Комісія не була сплачена Позичальником раніше), в повному обсязі,у разі затримання сплати частини боргу за Кредитом та/або Процентів за користування Кредитом та/абоКомісії на строк (термін), що перевищує один календарний місяць;»	Згідно з п. 4.3.10.1 Договору: «Кредитодавець має право у випадку, якщо будуть мати місце будь–які або всі можливі випадки невиконання Позичальником взятих на себе обов’язків та недотримання умов, передбачених цим Договором,вимагати повернення суми Кредиту, сплати всієї суми нарахованих Процентів за користування Кредитом та Комісії (якщо Комісія не була сплачена Позичальником раніше), в повному обсязі,у разі затримання сплати частини боргу за Кредитом та/або Процентів за користування Кредитом та/абоКомісії на строк (термін), що перевищує один календарний місяць;»

29	VI. Права споживача згідно із законодавством України
30	До укладення договору:
31	отримання від фінансової установи пояснень з метою оцінки договору про мікрокредит з огляду на потреби та фінансовий стан споживача
32	безкоштовне отримання на вимогу споживача копії проекту договору про мікрокредит в електронному вигляді, крім випадків, коли фінансова установа не бажає продовжувати процес укладення договору зі споживачем
33	**звернення до фінансової установи щодо ознайомлення з інформацією, на підставі якої здійснюється оцінка кредитоспроможності споживача, уключаючи інформацію, що міститься в бюро кредитних історій**
34	**Після укладення договору:**

35	**відмова від договору про споживчий кредит протягом 14 календарних днів із дня укладення цього договору (у разі відмови від такого договору споживач сплачує відсотки за період із дня одержання коштів до дня їх повернення за процентною ставкою, установленою цим договором, та вчиняє інші дії, передбачені Законом України "Про споживче кредитування" або договором)**	Згідно з п. 4.1.1. Договору Позичальникмає право: «Протягом 14 календарних днів з дня укладення Договору відмовитися від Договору без пояснення причин, у тому числі в разі отримання ним грошових коштів. В такому випадку Позичальник зобов’язаний повернути Кредитодавцю грошові кошти, одержані згідно з Договором, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення включно за ставкою, встановленою п. 2.4. цьогоДоговору.»	Згідно з п. 4.1.1. Договору Позичальник має право: «Протягом 14 календарних днів з дня укладення Договору відмовитися від Договору без пояснення причин, у тому числі в разі отримання ним грошових коштів. В такому випадку Позичальник зобов’язаний повернути Кредитодавцю грошові кошти, одержані згідно з Договором, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення включно за ставкою, встановленою п. 2.4. цього Договору.»
36	Обов'язковою умовою для укладення договору щодо отримання мікрокредиту є згода споживача на доступ до інформації, що складає його кредитну історію, та на збір, зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій, уключене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій		

37	VII. Подання споживачем звернення та терміни його розгляду
38	До фінансової установи:
39	перелік контактних даних фінансової установи зазначено в рядках 2, 4 - 6 таблиці додатка 1 до Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування (далі - Положення). Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів або
40	до Національного банку України:
41	перелік контактних даних розміщено в розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів або
42	до суду:
43	споживач звертається до судових органів у порядку, визначеному законодавством України (споживачі фінансових послуг звільняються від сплати судового збору за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав як споживачів послуг)