«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Наказ № 170226/1
від 17 лютого 2026 року
ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»

Директор
ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»

_____ Сергій ІВАНЕЦЬ

Набрання чинності з 17 лютого 2026 року

ПОРЯДОК
РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ (СКАРГ) СПОЖИВАЧІВ
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»

(нова редакція)

м. Київ
2026 рік

ЗМІСТ

1. Загальні положення
2. Форми та канали подання звернень до Товариства
3. Подання звернень до Національного банку України
4. Загальні правила розгляду звернень
5. Розгляд звернень, які надійшли засобами поштового зв'язку, на електронну пошту або подані заявником особисто до Товариства
6. Розгляд запитів від державних органів
7. Організація роботи Відділу підтримки клієнтів
8. Строки розгляду звернень громадян
9. Аналіз звернень клієнтів Товариства та забезпечення контролю за їх розглядом
10. Прикінцеві положення
11. Додатки:
    додаток № 1
    додаток №2
    додаток №3

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Порядок розгляду звернень (скарг) споживачів Товариства з обмеженою відповідальністю «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» (далі – Порядок) є внутрішнім документом Товариства з обмеженою відповідальністю «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН» (далі – Товариство), який встановлює єдиний процес приймання, реєстрації, розгляду та аналізу звернень, що надходять до Товариства всіма доступними для подання каналами.

1.2. Цей Порядок визначає обов'язки та повноваження працівників Товариства, які розглядають та опрацьовують звернення та встановлює єдині вимоги до якості роботи зі зверненнями. Розгляд всіх звернень здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства України та цього Порядку.

1.3. Цей Порядок розроблено на підставі Закону України "Про звернення громадян" № 393/96-ВР від 02.10.1996 р. (із змінами) (далі - Закон).

1.4. Порядок розроблено з метою:

- дотримання законодавства України про звернення громадян;
- забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об’єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв’язання порушених у них питань, надання роз'яснень, задоволення законних вимог заявників та запобігання можливим порушенням;
- підвищення бізнес-репутації Товариства шляхом налагодження прозорої, конструктивної взаємодії з Клієнтами;
- покращення ефективності роботи Товариства;
- створення упорядкованої системи обліку звернень та їх аналізу.

1.5. Терміни та скорочення в цьому Порядку вживаються в такому значенні:

Веб-сайт - інтернет-сторінка Товариства з доменним ім’ям https://smartiway.ua/ яка є частиною Інформаційно-телекомунікаційної системи Товариства;

Заявник – Клієнт, Споживач, Третя особа, громадянин, який в установленому порядку подав звернення до Товариства;

Звернення - викладені Заявником та адресовані Товариству в письмовій (паперовій або електронній) або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги;

Інформаційно-комунікаційна система Товариства (ІКС Товариства) - сукупність інформаційних та електронних комунікаційних систем Товариства, які у процесі обробки інформації діють як єдине ціле з метою забезпечення процесу надання фінансових послуг;

Клієнт - будь-яка фізична особа (у тому числі Споживач), яка звертається за придбанням або користується фінансовими послугами Товариства;

Кредитний договір - договір, що укладається за допомогою ІКС Товариства між Товариством та Споживачем щодо надання кредиту/позики Споживачу в порядку та на умовах передбачених таким договором;

Споживач - фізична особа, яка має хоч один укладений Кредитний договір з Товариством.

Треті особи - фізичні особи, з якими Товариство не має укладених Кредитних договорів, в тому числі законні представники Споживачів, але які звертаються до Товариства у відповідності до вимог чинного законодавства.

1.6. Інші терміни використовуються в цьому Порядку відповідно до визначень наданих в

чинному законодавстві.

2. ФОРМИ ТА КАНАЛИ ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО ТОВАРИСТВА

2.1. Заявники мають право звернутися до Товариства із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються діяльності Товариства з надання фінансових послуг, заявами або клопотаннями про реалізацію своїх прав і законних інтересів, а також зі скаргами про можливе їх порушення.

2.2. Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне), а також викладається в усній або письмовій формах.

2.3. Звернення може бути подано/ направлено на розгляд до Товариства у будь-який спосіб, а саме:

• **поштою** Поштова адреса Товариства: пров. Охтирський, буд. 7, м. Київ, 03195	Таке звернення має бути: 1) Надруковано або написано від руки чітко і розбірливо; 2) Підписано Заявником із зазначенням дати; 3) Якщо Звернення підписується представником, до такого Звернення в обов'язковому порядку повинні бути додані документи, що підтверджують повноваження представника, засвідчені в установленому законодавством порядку.
• **особисто звернутися за юридичною адресою Товариства** Юридична адреса Товариства**:** пров. Охтирський, буд. 7, м. Київ, 03195	Заповнити Звернення за формою, визначеною **Додатком 1** до цього Порядку, або написати листа в довільній формі та передати уповноваженій особі для реєстрації, у порядку визначеному Товариством.
• **направити електронне звернення** support@smartiway.ua	Оформлене відповідно до Закону звернення направляється на електронну адресу Товариства.
• **зателефонувати до Відділу підтримки клієнтів за номером** 0 800 33 10 34	Безкоштовно зі стаціонарних та мобільних в межах України. • Будні: 9:00 - 21:00 • Вихідні: 9:00 - 18:00

3. ПОДАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ДО НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ

3.1. Заявник може подати/ направити звернення до **Національного банку України.** Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

3.2. Споживачі фінансових послуг можуть ознайомитися із повноваженнями Управління

захисту прав споживачів фінансових послуг та подати звернення на сторінки офіційного інтернет – представництва Національного банку у розділі «Захист прав споживачів» за посиланням https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection

3.3. Споживач може звернутися до Національного банку України шляхом:

• звернутися на цілодобову Гарячу лінію контакт- центру **Національного Банку України** за телефоном	**0-800-505-240*** *24/7 (для прийому телефонних дзвінків в неробочий день та час, – працює автовідповідач) Безкоштовно зі стаціонарних та мобільних в межах України.
• створити електронне звернення у розділі «Захист прав споживачів» на сторінці офіційного Інтернет- представництва **Національного банку України**	https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals
• направите електронне звернення на електронну пошту	nbu@bank.gov.ua (завантажити форму звернення на сторінці https://bank.gov.ua/ua/contacts заповнити і надіслати. За потреби додати супровідні матеріали. Розмір вкладення – не більше 10 МБ)
• надіслати звернення листом разом з відповідними документами	На адресу 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9
• подати письмове звернення	На адресу 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 11-б

4. ЗАГАЛЬНІ ПРАВИЛА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

4.1. Усі Звернення, що надходять до Товариства, крім Звернень, які надходять до Відділу підтримки клієнтів, приймаються та централізовано реєструються Адміністративним відділом не пізніше наступного дня, що слідує за днем їх надходження в окремому журналі, що ведеться в електронному вигляді, за формою визначеною **Додатком 2.**

4.2. Інформація про таке Звернення (крім Звернень Третіх осіб) підлягає внесенню Адміністративним відділом до облікової картки Споживача, що ведеться в ІКС Товариства, з зазначенням інформації щодо факту надходження звернення від Споживача та його короткого змісту.

4.3. Письмові звернення підлягають обов'язковому первинному розгляду Юридичним відділом з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця.

4.4. У зверненні мають бути вказані прізвище, ім'я та (за наявності) по батькові, місце проживання (або місце перебування фізичної особи - резидента чи місце тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні) та викладено суть порушеного

питання. Письмове звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати. Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями в строк не пізніше ніж 10 (десяти) днів з дня його надходження.

4.5. Письмове звернення без зазначення місця проживання (або місця перебування фізичної особи - резидента чи місця тимчасового перебування фізичної особи - нерезидента в Україні), не підписане ініціатором (ми) звернення, а також таке, з якого неможливо встановити особу, яка ініціювала звернення, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

4.6. Не розглядаються й повторні звернення, від одного і того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше звернення було вирішено по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

4.7. Товариство як надавач фінансових послуг зобов’язане забезпечувати зберігання та захист інформації, що становить таємницю фінансової послуги, з метою недопущення її незаконного розкриття. Звернення, які містять вимогу щодо розкриття таємниці фінансової послуги розглядаються з урахуванням Положення про таємницю фінансової послуги ТОВ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН».

5. РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ, ЯКІ НАДІЙШЛИ ЗАСОБАМИ ПОШТОВОГО ЗВ'ЯЗКУ, НА ЕЛЕКТРОННУ ПОШТУ АБО ПОДАНІ ЗАЯВНИКОМ ОСОБИСТО ДО ТОВАРИСТВА

5.1. Письмові звернення підлягають обов'язковому первинному розгляду **Юридичним відділом** з метою визначення їх належності до компетенції відповідного структурного підрозділу Товариства та призначення за ними конкретного виконавця.

5.2. Підрозділи Товариства, що беруть участь в обробці та розгляду звернень та їх функціональні повноваження:

Адміністративний відділ	Реєстрація звернень, надсилання відповідей заявникам, контроль за дотриманням строків розгляду
Відділ підтримки клієнтів	Загальні роз'яснення щодо кредитних продуктів, процедури отримання кредиту, сплати кредиту, технічні питання тощо.
Юридичний відділ	Звернення споживачів фінансових послуг, запити Національного банку України, державних органів, правоохоронних органів, адвокатські запити, звернення щодо можливих шахрайських дій
Відділ внутрішнього аудиту	Здійснення контролю, оцінки якості опрацювання звернень, підготовка звітів Директору та пропозицій щодо вдосконалення процедур

5.3. Протягом 5 (п’яти) робочих днів з дня отримання звернення (якщо інший строк не визначений у запиті або чинному законодавстві) відповідальний підрозділ:

- кваліфіковано, неупереджено, об'єктивно розглядає звернення, з'ясовує та пропонує рішення про усунення причин і умов, які спонукають Клієнтів скаржитись;
- готує проєкт відповіді на звернення, погоджує його з Керівником юридичного відділу та організовує підписання погодженої відповіді на звернення у директора Товариства або уповноваженої особи Товариства в письмовій або електронній формі;
- у випадку надходження скарги та/або повідомлення про неприйнятну/неетичну

поведінку, надає копію такого звернення, скарги до Відділу внутрішнього аудиту;

- відповідальний структурний підрозділ після підписання письмової відповіді Директором або уповноваженою особою Товариства, реєструє її та передає оригінал такої відповіді в Адміністративним відділом для організації направлення відповіді Заявнику.
- копії (другий екземпляр) відправлених відповідей Адміністративний відділ зберігає в письмовому та/або електронному вигляді у відповідних теках.

5.4. Якщо Звернення надійшло в електронній формі, і Заявник не просить в такому Зверненні здійснити направлення відповіді на його поштову адресу, Адміністративний відділ офіційну відповідь направляє Заявнику у вигляді електронного документу на його електронну адресу, яку було зазначено у зверненні.

5.5. Відповідальний за розгляд звернення Товариства працівник вносить до особистої картки Споживача інформацію щодо надання відповіді на Звернення, де вказує вихідний номер листа, дату та короткий зміст суті такої відповіді.

5.6. Відповіді, що надаються на звернення Третіх осіб не підлягають реєстрації в облікових картках Споживачів, що ведуться в ІКС Товариства, а реєструються в загальному порядку.

5.7. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу Товариства. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день, то датою подання електронного звернення вважається наступний робочий день.

5.8. Усні звернення, подані клієнтом особисто до Товариства (у формі особистого прийому громадян), можливі з подальшим оформленням Звернення в паперовій формі, за спеціальною формою, що є Додатком №1 до цього Порядку.

5.9. Особистий прийом громадян ведеться Товариством в спеціально відведеному місці (окремій кімнаті), що знадиться за юридичною адресою Товариства.

5.10. Графік особистого прийому громадян затверджується наказом директора Товариства.

5.11. Запис на особистий прийом здійснюється шляхом дзвінка до Товариства за номером (094)8556035. Під час здійснення запису на особистий прийом працівник Товариства інформує клієнта щодо:

- дати, часу та місця проведення особистого прийому;
- необхідності мати з собою документи, що посвідчують особу;
- порядку доступу до приміщення відповідно до вимог пропускного режиму;
- попередньої підготовки письмового звернення для подання його в разі необхідності під час проведення особистого прийому.

5.12. Товариство проводить повторний особистий прийом з питань, що вже розглядалися під час проведення особистого прийому, у разі якщо питання не було вирішено по суті.

5.13. Посадовим особам Товариства під час проведення особистого прийому, у разі виявлення, що викладене клієнтом звернення відповідно до законодавства України не підлягає розгляду та вирішенню Товариством, доцільно надати клієнтові обґрунтовані роз'яснення щодо причин відмови в розгляді такого звернення, включаючи повторне звернення з питання, що вже розглядалося в Товаристві та було вирішено по суті, чи щодо необхідності подання такого звернення за належністю із зазначенням відповідного органу чи посадової особи.

6. РОЗГЛЯД ЗАПИТІВ ВІД ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

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

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

6.3 Запити Національного банку України, листи, що надходять від державних та правоохоронних органів, що звертаються в інтересах Споживачів розглядаються відповідно до чинного законодавства України та цього Порядку.

6.4 У разі надходження до Товариства запитів від народних депутатів та державних органів, крім державних органів, що здійснюють регулювання діяльності Товариства, Адміністративним відділом проводиться реєстрація такого запиту з подальшою передачею запиту для підготовки відповіді в Юридичний відділ.

6.5 У разі надходження до Товариства запитів від Національного банку України, реєстрація таких запитів здійснюється Юридичним відділом в окремому електронному журналі.

6.6 Всі запити державних органів (у тому числі правоохоронних) після отримання та реєстрації погоджуються Юридичним відділом.

6.7 Відповіді на запити державних органів навправляються у спосіб вказаний в зверненні. Якщо спосіб направлення відповіді в зверненні не зазначено, відповідь направляється на офіційну поштову адресу відповідного органу.

7. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ВІДДІЛУ ПІДТРИМКИ КЛІЄНТІВ

7.1. Прийом Відділом підтримки клієнтів телефонних дзвінків за зверненнями громадян здійснюється за номером телефону 0 800 331034, інформація про який розміщується на Веб-сайті Товариства.

7.2. Графік роботи Відділу підтримки клієнтів :

- Будні: 9:00 - 21:00
- Вихідні: 9:00 - 18:00

7.3. **Відділ підтримки клієнтів** розглядає наступні звернення:

- Звернення з питань питання довідкового характеру, в тому числі, але не виключно щодо умов та порядку укладання та виконання кредитного договору;
- Звернення щодо технічних питань роботи Мобільного застосунку Smartiway, та інші питання, які не потребують додаткового вивчення та надання офіційної письмової відповіді Заявнику.
- Відповіді на Звернення, що розглядаються Відділом підтримки клієнтів, надаються останнім безпосередньо під час звернення громадян.

7.4. Якщо питання, з якими звернувся Заявник, не належать до компетенції Відділу підтримки клієнтів, співробітник, який відповідає на телефонний дзвінок, рекомендує Заявнику залишити звернення у будь-який інший спосіб, відповідно до чинного законодавства та цього Порядку.

7.5. Звернення Споживачів, що є клієнтами Товариства розглядаються після ідентифікації такого Споживача.

7.6. У разі застосування Заявником ненормативної лексики, образ, а також якщо його

Звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, співробітник Відділу підтримки клієнтів має право припинити спілкування з таким Заявником.

8. СТРОКИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

8.1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше ніж 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше ніж 15 (п'ятнадцяти) календарних днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник структурного підрозділу встановлює необхідний термін для його розгляду. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 (сорока п'яти) календарних днів.

8.2. Загальний строк розгляду звернень обчислюється з дня, наступного за днем, з якого починається строк (таким днем є день їх надходження та реєстрації), по день направлення заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день строку розгляду звернення припадає па неробочий день, то останнім днем строку розгляду звернення вважається перший після нього робочий день.

8.3. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуті всі поставлені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення та вжиті потрібні заходи щодо його виконання і заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

8.4. Запити від народних депутатів розглядаються і вирішуються у строк не більше ніж 30 (тридцяти) календарних днів від дня їх надходження з попередньою відповіддю протягом 10 (десяти) календарних днів.

8.5. Запити від Національного банку України та інших державних органів щодо звернень/скарг Споживачів розглядаються і вирішуються не пізніше за терміни, вказані в запиті.

9. АНАЛІЗ ЗВЕРНЕНЬ ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОНТРОЛЮ ЗА ЇХ РОЗГЛЯДОМ

8.1 Контроль дотримання термінів при розгляді звернень клієнтів, покладається на керівників структурних підрозділів.

8.2 За результатами проведеної роботи та аналізу керівники структурних підрозділів надають Внутрішньому аудитору інформацію для складання звіту, який містить (в повному обсязі або частково) такі дані:

- статистичні дані за звітний період щодо кількості звернень Клієнтів у порівнянні з попередніми періодами;
- дані щодо змісту основних питань, які порушують Клієнти, в т.ч. характерні приклади звернень;
- кількісні дані щодо структури звернень за їх видами (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги);
- вжиті заходи щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень клієнтів, оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників та запобігання можливим порушенням;

- виявлені факти порушень Закону України «Про звернення громадян», інших нормативних актів України, не вирішення порушених у зверненні обґрунтованих питань, що призвело до повторного звернення, тяганини; заходи, вжиті для посилення персональної відповідальності службових осіб;
- пропозиції щодо вдосконалення роботи зі зверненнями Клієнтів Товариства.

8.3 Звіт щомісячно надається на розгляд Директору разом з пропозиціями щодо удосконалення бізнес-процесів Товариства.

10. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1 Цей Порядок набуває чинності з дати затвердження його наказом Директора Товариства.

9.2 Зміни та доповнення до цього Порядку можуть бути внесені шляхом їх затвердження наказом Директора Товариства.

9.3 У разі невідповідності будь-якої частини Порядку чинному законодавству України, в тому числі нормативно-правовим актам Національного банку України, Порядок буде діяти лише в тій частині, яка не суперечить чинному законодавству, в тому числі нормативно правовим актам Національного банку України.

9.4 Цей Порядок є обов’язковим для застосування в роботі всіма працівниками Товариства, керівники структурних підрозділів є відповідальними за ознайомлення працівників з вимогами цього Порядку.

9.5 Порядок обов'язковий для розміщення на офіційному Веб-сайті Товариства відповідно до вимог Постанови № 100 Правління Національного банку України «Про затвердження Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування» від 05.10.2021 року.

Додаток № 1 до Порядку розгляду звернень (скарг) споживачів ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»

Директору ТОВ **«СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»**
ПІБ заявника *
_____
Адреса:* м. _____
Район _____
Обл. _____
вул. _____
буд. _____ кв._____
№ кредитного договору_____
Ідентифікаційний код №_____
Контактний телефон _____
_____

ЗВЕРНЕННЯ

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

- згода на обробку персональних даних

_____ _____
дата ***підпис заявника****

Додаток № 2 до Порядку розгляду
звернень (скарг) споживачів
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»

ЖУРНАЛ РЕЄСТРАЦІЇ ЗВЕРНЕНЬ

№	Вхідний реєстраційний номер	Дата та номер вхідного документа	ПІБ заявника	Тип Заявника	Вид звернення	Тип звернення	Суть (характер звернення)	Дата надання відповіді	Результат розгляду	Примітки

Додаток № 3 до Порядку розгляду
звернень (скарг) споживачів
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«СМАРТІВЕЙ ЮКРЕЙН»

СТРОКИ НАДАННЯ ВІДПОВІДЕЙ

Надання відповідей здійснюється Товариством з дотриманням наступних строків:

№	Категорія листа	Термін надання відповіді, календарних днів
1.	Листи Заявників, що не вимагають додаткового вивчення	до 10 днів з моменту отримання
2.	Листи Заявників, що вимагають додаткового вивчення	до 30 днів з моменту отримання
3.	Складні запити Заявників	не більше 45 днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 днів
4.	Запити від народних депутатів	не більше 30 днів з моменту отримання з попередньою відповіддю протягом 10 днів
5.	Запити від НБУ та інших державних органів щодо звернень/скарг Споживачів	не пізніше за терміни, вказані в запиті (при необхідності узгодження додаткових термінів для надання відповіді, відповідальний співробітник зв'язується 3 виконавцем запиту державного органу по телефону, роз'яснює причин затримки відповіді і можливість продовження строку надання відповіді; при необхідності направляє проміжну відповідь).