



ІНФОРМАЦІЯ

про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту, забезпеченого іпотекою/на придбання житла (ця інформація містить загальні умови надання банком послуг споживчого кредитування та не є пропозицією з надання цих послуг. Запропоновані індивідуальні умови залежатимуть від результатів оцінки банком кредитоспроможності, проведеної на підставі отриманої від клієнта інформації та з інших джерел за наявності законних на це підстав, і надаються клієнту до укладення договору про споживчий кредит у формі паспорта споживчого кредиту)

I. Загальна інформація

Програми доступного іпотечного кредитування «єОселя» (далі - Програма), яка розроблена у відповідності до

1. Постанови Кабінету Міністрів України від 02.08.2022 № 856 (зі змінами) (далі – Постанова №856) «Деякі питання забезпечення ПРИВАТНИМ АКЦІОНЕРНИМ ТОВАРИСТВОМ «УКРАЇНСЬКА ФІНАНСОВА ЖИТЛОВА КОМПАНІЯ» (далі ПрАТ «УФЖК») доступного іпотечного кредитування громадян України»;
2. Постанови Кабінету Міністрів України від «16» грудня 2022р. №1397 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України щодо забезпечення доступного іпотечного кредитування громадян України» (далі – Постанова №1397);
3. Постанови Кабінету Міністрів України від «04» липня 2023р. №710 «Про внесення змін до Умов забезпечення приватним акціонерним товариством “Українська фінансова житлова компанія” доступного іпотечного кредитування громадян України» (далі – Постанова №710);
4. Постанови Кабінету Міністрів України від 22 грудня 2023 р. № 1357 «Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 2 серпня 2022 р. № 856 і від 30 травня 2023 р. № 600» (далі – Постанова №1357).

Таблиця

№ з/п	Вид інформації	Інформація для заповнення банком
-------	----------------	----------------------------------

1	2	3
1	1. Інформація про банк	
2	Найменування	АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «КОМЕРЦІЙНИЙ БАНК «ГЛОБУС»
3	Номер і дата видачі банківської ліцензії	Ліцензія НБУ № 240 від 21.01.2019 року.
4	Адреса	04073, Україна, Київ, пр. Куренівський, 19/5
5	Номер контактного(них) телефону(ів)	Тел. 0 800 300 392 Факс: +38 044 545 63 51
6	Адреса електронної пошти	info@globusbank.com.ua
7	Адреса офіційного вебсайта	https://globusbank.com.ua/
8	2. Основні умови споживчого кредиту	
9	Мета отримання кредиту	На придбання нерухомості: 1. на <i>первинному</i> ринку в об'єктах незавершеного будівництва, акредитованих АТ «КБ «ГЛОБУС» за Програмою; 2. на вторинному ринку - квартири в житлових будинках квартирної типу (багатоквартирних будинках), прийнятих в експлуатацію не раніше ніж за десять років до дати укладання договору, якщо такий об'єкт нерухомості розташований в обласному центрі. Для кандидатів, що належать до категорій осіб, визначених у підпунктах 6-7 «Категорії громадян», квартири в багатоквартирному будинку, прийнятому в експлуатацію не раніше ніж за три роки до дати укладення договору іпотеки.
10	Цільова група клієнтів	<i>Фізичні особи</i> – громадяни України, які мають повну цивільну дієздатність згідно з законодавством України (надалі – Позичальник) та не мають власної житлової нерухомості або у власності яких

менше ніж 52,5 кв. метра для сім'ї з однієї особи (одинок особа), та додатково 21 кв. метр — на кожного наступного члена сім'ї.

Вік Позичальника: від 18 років до 70 років (на дату повного виконання зобов'язань за кредитним договором).

У власності кандидата та членів його сім'ї має бути менше ніж 52,5 кв. метра загальної площі житлової нерухомості для сім'ї з однієї особи (одинок особа) та додатково 21 кв. метр — на кожного наступного члена сім'ї (не враховуються об'єкти житлової нерухомості, що розташовані на територіях активних бойових дій, територіях активних бойових дій, на яких функціонують державні електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією територіях України, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінреінтеграції, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації).

Категорії громадян:

1) *військовослужбовці* Збройних Сил за контрактом, СБУ, Служби зовнішньої розвідки, Головного управління розвідки Міноборони, Національної гвардії, Держприкордонслужби, Управління державної охорони, Держспецзв'язку, Держспецтрансслужби, прокурори спеціалізованих прокуратур у сфері оборони Офісу Генерального прокурора, особи рядового і начальницького складу ДСНС, співробітники Служби судової охорони, детективи, старші детективи та особи начальницького складу Національного антикорупційного бюро, особи рядового і начальницького складу Державного бюро розслідувань, детективи та особи начальницького складу Бюро

економічної безпеки, поліцейські, а також члени сімей зазначених осіб.

З метою визначення права на отримання компенсації частини процентної ставки за кредитами, виданими відповідно до цих Умов, до категорій осіб, зазначених у цьому підпункті, також включаються особи, які були звільнені із зазначених в абзаці першому цього підпункту посад чи втратили відповідний статус або звання в результаті отримання статусу особи з інвалідністю I або II групи внаслідок війни після отримання кредиту відповідно до цих Умов, на період такої інвалідності, та не включаються члени сімей зазначених осіб;

2) *медичні працівники* (фахівці та професіонали) закладів охорони здоров'я державної або комунальної форми власності*;

3) *педагогічні працівники* закладів освіти державної або комунальної форми власності**;

4) *наукові (науково-педагогічні) працівники* закладів освіти та наукових установ державної або комунальної форми власності***;

5) ветерани війни та члени їх сімей; учасники бойових дій, особи з інвалідністю внаслідок війни, сім'ї загиблих (померлих) ветеранів війни, визначені [статтею 10](#) Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”, а також сім'ї загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України.

6) внутрішньо переміщені особи;

7) інші громадяни України, які не мають у власності житлової нерухомості або у власності яких менше ніж 52,5 кв. метра для сім'ї з однієї особи (одинок особа) та додатково 21 кв. метр - на кожного наступного члена сім'ї (не враховуються об'єкти житлової нерухомості, що розташовані на територіях активних бойових дій, територіях активних бойових дій, на яких функціонують державні

електронні інформаційні ресурси, або тимчасово окупованих Російською Федерацією територіях України, включених до переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією, затвердженого Мінреінтеграції, для яких не визначена дата завершення бойових дій або тимчасової окупації).

Банк проводить перевірку приналежності категорій громадян:

*до посад, зазначених у підпункті 2 цього пункту, - відповідно до наказу МОЗ від 29 березня 2002 р. № 117 “Довідник кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 78. Охорона здоров’я”;

,*до посад, зазначених у підпунктах 3 та 4 цього пункту, - відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 14 червня 2000 р. № 963 “Про затвердження переліку посад педагогічних та науково-педагогічних працівників” (Офіційний вісник України, 2000 р., № 24, ст. 1015);

***до посад наукових працівників - відповідно до статті 31 Закону України “Про наукову і науково-технічну діяльність”.

Приналежність до посад, зазначених у підпунктах 2-4 цього пункту, визначається за основним місцем роботи

Позичальник та повнолітні члени його сім’ї після досягнення повноліття не отримували виплату грошової компенсації за належні для отримання житлові приміщення від органів державної влади або органів місцевого самоврядування відповідно до Порядку виплати грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення для внутрішньо переміщених осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 квітня 2018 р. № 280 “Питання забезпечення житлом внутрішньо переміщених осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України”

	(Офіційний вісник України, 2018 р., № 35, ст. 1231), Порядку виплати грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення деяким категоріям осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України, а також членів їх сімей, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 19 жовтня 2016 р. № 719 “Питання забезпечення житлом деяких категорій осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України, а також членів їх сімей” (Офіційний вісник України, 2016 р., № 83, ст. 2742; 2021 р., № 66, ст. 4189), Порядку виплати грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення для деяких категорій осіб, які брали участь у бойових діях на території інших держав, а також членів їх сімей, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28 березня 2018 р. № 214 “Питання забезпечення житлом деяких категорій осіб, які брали участь у бойових діях на території інших держав, а також членів їх сімей” (Офіційний вісник України, 2018 р., № 29, ст. 1029), Порядку виплати грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення для деяких категорій осіб, які брали участь в Революції Гідності, а також членів їх сімей, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2019 р. № 206 “Питання забезпечення житлом деяких категорій осіб, які брали участь в Революції Гідності, а також членів їх сімей” (Офіційний вісник України, 2019 р., № 24, ст. 845), а також одноразову грошову допомогу сім’ям загиблих осіб, зазначених у пункті 1 постанови Кабінету Міністрів України від 28 лютого 2022 р. № 168 “Питання деяких виплат військовослужбовцям, особам рядового і начальницького складу, поліцейським та їх сім’ям під час дії воєнного стану”
--	---

(Офіційний вісник України, 2022 р., № 25, ст. 1253),

Позичальник та повнолітні члени його сім'ї не мають діючих та/або припинених договорів (погашених кредитів), укладених за цими Умовами, а також відповідно до:

Порядку здешевлення вартості іпотечних кредитів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 січня 2020 р. № 28 “Про надання фінансової державної підтримки” (Офіційний вісник України, 2020 р., № 12, ст. 489; 2021 р., № 11, ст. 468);

Умов забезпечення приватним акціонерним товариством “Українська фінансова житлова компанія” громадян України житлом, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 4 серпня 2021 р. № 856 (Офіційний вісник України, 2021 р., № 66, ст. 4166);

Порядку кредитування будівництва та придбання житла для військовослужбовців Збройних Сил та інших військових формувань, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 28 січня 2004 р. № 88 (Офіційний вісник України, 2004 р., № 4, ст. 169);

Порядку забезпечення поліцейських та осіб рядового і начальницького складу служби цивільного захисту, Державного бюро розслідувань житлом на умовах фінансового лізингу, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14 листопада 2018 р. № 1201 (Офіційний вісник України, 2019 р., № 9, ст. 304; 2022 р., № 14, ст. 770);

постанови Кабінету Міністрів України від 29 травня 2001 р. № 584 “Про порядок надання пільгових довготермінових кредитів молодим сім'ям та самотнім молодим громадянам на будівництво (реконструкцію) і придбання житла” (Офіційний вісник України, 2001 р., № 22, ст. 996; 2003 р., № 9, ст. 390);

		<u>Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті для надання кредитів на будівництво (реконструкцію) і придбання житла для наукових, науково-педагогічних та педагогічних працівників</u>, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 14 травня 2008 р. № 453 (Офіційний вісник України, 2008 р., № 35, ст. 1177; 2021 р., № 62, ст. 3910); постанови Кабінету Міністрів України від 11 травня 2011 р. № 488 “Питання використання коштів, передбачених у державному бюджеті для збільшення статутного капіталу Державної спеціалізованої фінансової установи “Державний фонд сприяння молодіжному житловому будівництву” (Офіційний вісник України, 2011 р., № 35, ст. 1456); <u>Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті для надання пільгового довгострокового державного кредиту внутрішньо переміщеним особам, учасникам проведення антитерористичної операції (АТО) та/або учасникам проведення операції Об’єднаних сил (ООС) на придбання житла</u>, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 р. № 980 (Офіційний вісник України, 2019 р., № 97, ст. 3211) <i>Позичальник та членами сім’ї (родини) Позичальника</i> не можуть бути належати до осіб, стосовно яких застосовано спеціальні економічні та інші обмежувальні заходи відповідно до Закону України “Про санкції”, або осіб, які мають значну економічну та політичну вагу в суспільному житті (олігархів) відповідно до Закону України “Про запобігання загрозам національній безпеці, пов’язаним із надмірним впливом осіб, які мають значну економічну та політичну вагу в суспільному житті (олігархів)”. <u>У разі коли член сім’ї кандидата виступає поручителем (майновим або фінансовим),</u>
--	--	---

		<u>зазначені вимоги застосовуються і до такого поручителя.</u> <u>Достовірність наданої кредиторі інформації забезпечує Позичальник.</u> Під членами сім'ї (родини) Позичальника - дружина (чоловік), зокрема особи, які спільно проживають, пов'язані спільним побутом, але не перебувають у зареєстрованому шлюбі (крім осіб, взаємні права та обов'язки яких не мають характеру сімейних), їх малолітні та неповнолітні діти (до 18 років (повноліття), якщо згідно із законом вони не набувають прав повнолітньої особи раніше), які проживають разом з Позичальником
11	Сума/ліміт кредиту, грн	Від 100 000,00 до 3 000 000,00 гривень та не більше ніж 80% вартості нормативної площі предмета іпотеки (або згідно оцінки СОД якщо оцінка СОД нижча вартості нормативної площі предмета іпотеки) Вартість 1 кв. метра загальної площі житла або майнових прав на житло не повинна перевищувати граничну вартість 1 кв. метра житла або майнових прав на житло. Гранична вартість 1 кв. метра загальної площі житла або майнових прав на житло для мм. Києва, Дніпра, Львова, Одеси та Харкова не може перевищувати опосередковану вартість спорудження житла за регіонами України, визначену Мінінфраструктури та збільшену у два рази, для міст з населенням понад 300 тис. осіб, обласних центрів, а також населених пунктів, які розташовані на відстані до 15 кілометрів від меж м. Києва та обласних центрів, - у два рази, для міст та інших населених пунктів з населенням до 300 тис. - 1,75 раза у відповідному регіоні Нормативна площа житла або майнових прав на житло, що надається для сім'ї з однієї особи (одинок особа), становить не більш як 52,5 кв. метра загальної площі та додатково 21 кв. метр — на кожного наступного члена сім'ї. Сума перевищення граничної вартості 1 кв. метра та нормативної площі житла або

		майнових прав на житло покривається позичальником за рахунок першого внеску; Сума кредиту не може бути більшою ніж вартість житла або майнових прав на житло, за договорами, за якими позичальник набуває право власності на житло, або здійснюється фінансування будівництва об'єкта будівництва, складовою частиною якого є майнові права на житло, за вирахуванням суми першого внеску.
12	Строк кредитування, дн./міс./р.	Від 1 до 20 років
13	Процентна ставка, відсотки річних	Базова процентна ставки – 7% річних. Для категорій громадян, визначених у підпунктах 1-4 «Суб'єктів кредитування» відсоткова ставка сплачується: - за рахунок власних коштів Позичальника у розмірі 3% річних (далі - Компенсаційна процентна ставка); - за рахунок фінансової державної підтримки у розмірі 4% річних, що надається відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 24 січня 2020 р. №28 “Про надання фінансової державної підтримки”. Стандартна відсоткова ставка – відсоткова ставка, яка відповідає поточним умовам кредитування за іпотечними програмами Банку на придбання нерухомості на первинному або вторинному ринках, які діють на момент укладання цього Договору – 20,9% річних.
14	Тип процентної ставки (фіксована/змінювана)	фіксована
15	Реальна річна процентна ставка, відсотки річних	8,22% Орієнтовна реальна процента ставка розрахована за Базовою процентною ставкою за умови максимального строку кредитування та мінімальному власному

		власному внеску для максимальної суми кредиту з урахуванням вартості додаткових та супутніх послуг третіх осіб. Розмір реальної річної процентної ставки залежить від вартості майна, додаткових та супутніх послуг третіх осіб та може відрізнятися від орієнтовної процентної ставки при вищезазначених умовах.
16	Власний платіж клієнта, відсотки від суми кредиту	Від 20%
17	3. Інформація про орієнтовну загальну вартість споживчого кредиту для клієнта	
18	Загальні витрати за кредитом [уключаючи відсотки за користування кредитом, комісії банку та інші витрати клієнта на додаткові та супутні послуги банку, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб], грн	80 488,76 – 2 356 662,92 Мінімальний та максимальний розмір усіх витрат за договором, включаючи проценти за користування кредитом, комісії та інші обов'язкові платежі, в т.ч на користь третіх осіб. Розрахунок зроблено за умов: при максимальному строку кредитування (240 міс.) для мінімальної суми кредиту (100 000,00 грн.), при максимальному строку (240 міс.) кредитування для максимальної суми кредиту (3 000 000,00 грн.) з урахуванням вартості додаткових та супутніх послуг третіх осіб. Розмір загальних витрат за кредитом залежить від обраних умов та вартості додаткових та супутніх послуг третіх осіб та може відрізнятися від орієнтовних загальних витрат за кредитом.
19	Орієнтовна загальна вартість кредиту для клієнта за весь строк користування кредитом (сума кредиту та загальні витрати за кредитом), грн	180 488,76 – 5 356 662,92 Мінімальна та максимальна орієнтовна вартість основного зобов'язання. Розрахунок відповідно до витрат, визначених у рядку 18
20	4. Забезпечення за споживчим кредитом	
21	Застава/порука	Так/Так

22	Вид застави	Майнові права на об'єкт нерухомості, на придбання якого видається цей кредит
23	Орієнтовна мінімальна ринкова вартість майна / майнових прав, необхідна для отримання кредиту на суму, зазначену в колонці 3 рядка 11 таблиці додатка 3 до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг (далі - Положення) (якщо застосовується)	125 000,00 грн. (при мінімальному власному внеску для отримання мінімальної суми кредиту)
24	Наявність пропорційної залежності доступного розміру кредиту від ринкової вартості майна / майнових прав (якщо застосовується)	Не більше 80% від Договірної вартості нерухомості
25	5. Порядок повернення споживчого кредиту	
26	Періодичність погашення:	
27	суми кредиту	Щомісячно
28	відсотків за користування кредитом	Щомісячно
29	комісій	Одноразово сплачується у день укладання кредитного договору за рахунок власних коштів Позичальника
30	Схема погашення	Сума кредиту погашається рівними частинами, щомісячно
31	Спосіб погашення:	
32	через термінал самообслуговування	Відсутнє

33	через операційну касу	Внесення готівки в касу Банку – безкоштовно.
34	через систему дистанційного обслуговування	Сайт банку/ сервіс платежів ІРАУ – безкоштовно.
35	інший спосіб погашення	Договірне списання з поточного рахунку Позичальника або іншого рахунку Позичальника відкритого в Банку; Безготівкове перерахування коштів Позичальником (довіреною особою) з рахунків відкритих в АТ «КБ «Глобус» – безкоштовно; Безготівкове перерахування коштів Позичальником (довіреною особою) з рахунків відкритих в інших банках – комісійна винагорода згідно тарифів банку.
36	Попередження: клієнт повертає суму кредиту, комісії та відсотки за його користування відповідно до умов договору та вимог законодавства України	
37	6. Можливі наслідки в разі невиконання клієнтом обов'язків за договором	
38	Неустойка (штраф, пеня) за прострочення сплати:	
39	платежів за кредитом	У разі несвоєчасного повернення заборгованості по Кредиту, у строки, передбачені Кредитним Договором, процентна ставка встановлюється в розмірі 27,0 (двадцять сім) процентних пунктів. Загальний розмір підвищення Базової процентної ставки за даним пунктом не повинен перевищувати 27,0 (двадцять сім) процентних пунктів. У разі несвоєчасного повернення заборгованості по Кредиту, у строки, передбачені Кредитним Договором, Позичальник сплачує Банку штраф у

		розмірі 500,00 гривень за кожне допущене прострочення платежу. У випадку порушення строків (термінів) повернення Кредиту за користування ним Позичальник сплачує Банку пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла в період прострочення, від невчасно сплаченого платежу за кожен день прострочення.
40	відсотків за користування кредитом	У випадку порушення строків (термінів) повернення сплати нарахованих процентів за користування ним Позичальник сплачує Банку пеню в розмірі подвійної облікової ставки Національного банку України, що діяла в період прострочення, від невчасно сплаченого платежу за кожен день прострочення.
41	інших платежів	У випадку невиконання Позичальником вимог Кредитного Договору щодо надання документів для проведення Банком перевірок фінансового стану Позичальника, Позичальник сплачує Банку штраф у розмірі 0,1% від суми Кредиту за кожний з випадків. У випадку порушення Позичальником умов (в тому числі строків) страхування предмета іпотеки, Позичальник сплачує штраф у розмірі 10% (десяти процентів) від погодженої Сторонами вартості предмета іпотеки за кожний з випадків.
42	Неустойка (штраф, пеня) за невиконання інших умов договору	
43	Інші заходи:	
44	право банку у визначених договором випадках вимагати дострокового погашення платежів за кредитом та відшкодування збитків, завданих йому порушенням зобов'язання	
45	унесення інформації до кредитного бюро / Кредитного реєстру Національного банку України та формування негативної кредитної	

	історії, що може враховуватися банком під час прийняття рішення щодо надання кредиту в майбутньому
46	звернення стягнення на передане в іпотеку житло, майнові права на незавершений об'єкт житлового будівництва або інше нерухоме майно згідно із законодавством України
47	у разі недостатності коштів, отриманих від реалізації переданого в іпотеку нерухомого майна для погашення вимоги за договором про надання споживчого кредиту, на особисте майно клієнта може бути звернено стягнення для погашення кредиту
48	Попередження: банк задовольняє вимогу щодо погашення заборгованості за кредитом за рахунок переданого в іпотеку нерухомого майна в позасудовому порядку в разі наявності відповідного застереження в іпотечному договорі або в окремому договорі, укладеному з банком
49	Попередження: іпотека майна припиняється у разі повного погашення заборгованості клієнта за договором, закінчення строку дії іпотечного договору або реалізації предмета іпотеки відповідно до <u>Закону України</u> "Про іпотеку"
50	7. Права клієнта згідно із законодавством України
51	До укладення договору:
52	отримання від банку пояснень з метою оцінки договору з огляду на потреби та фінансовий стан клієнта
53	безкоштовне отримання на вимогу клієнта копії проєкту договору в паперовому або електронному вигляді (за його вибором), крім випадків, коли банк не бажає продовжувати процес укладення договору із клієнтом
54	звернення до банку щодо ознайомлення з інформацією, на підставі якої здійснюється оцінка кредитоспроможності клієнта, включаючи інформацію, що міститься в бюро кредитних історій / Кредитному реєстрі Національного банку України
55	Після укладення договору:
56	8. Прийняття рішення про розгляд заяви на отримання споживчого кредиту

57	Строк прийняття банком рішення за заявою (після отримання всіх необхідних документів), днів	2 банківські дні
58	Строк дії рішення банку за заявою, днів	30 календарних днів
59	9. Подання клієнтом звернення та терміни його розгляду	
60	До банку:	
61	перелік контактних даних банку зазначено в рядках 2, 4 - 7 таблиці додатка 3 до Положення. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів або	
62	до Національного банку України:	
63	перелік контактних даних розміщено в розділі "Звернення громадян" 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 подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти днів, або	
64	до суду:	
65	клієнт звертається до судових органів у порядку, визначеному законодавством України (клієнти - споживачі фінансових послуг звільняються від сплати судового збору за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав як споживачів послуг)	