

**ПОРЯДОК  
ПРИЙНЯТТЯ ТА РОЗГЛЯДУ ПОВІДОМЛЕНЬ  
ЩОДО НАЛЕЖНОСТІ ОСОБИ ДО ЗАХИЩЕНОЇ КАТЕГОРІЇ**

**1. Загальні положення**

1.1. Відповідно до доповнень Закону України «Про споживче кредитування», внесених Законом України від 27.07.2022 № 2459-IX «Про внесення змін до деяких законів України щодо врегулювання простроченої заборгованості у період дії воєнного стану в Україні» (далі – Закон № 2459), з 19.08.2022, Споживач, який належить до захищеної категорії та має бажання на період дії воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування припинити взаємодію з Товариством щодо врегулювання простроченої заборгованості, близькі особи споживача, представники, спадкоємці, поручителі або майнові поручителі можуть ініціювати таке припинення взаємодії шляхом повідомлення Товариства про таке волевиявлення та про належність споживача до захищеної категорії та надати підтвердні документи у встановленому порядку.

Водночас споживач, який втратив належність до захищеної категорії, зобов'язаний повідомити про це кредитодавця, нового кредитора упродовж 30 календарних днів із дня втрати належності до цієї категорії.

1.2. До захищеної категорії відносяться особи:

**а) військовослужбовці Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України;**

**б) військовослужбовці, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби;**

**в) члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти;**

**г) особи, які перебувають у полоні, особи, з якими втрачено зв'язок, особи, зниклі безвісти.**

**2. Порядок подання, розгляду повідомлення про належність до захищеної категорії осіб**

2.1. Споживач, який належить до захищеної категорії та має бажання припинити безпосередню взаємодію з представниками ТОВ «ФК «ФІНБУСТ», його близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі або майнові поручителі - можуть направити повідомлення про своє бажання припинити (на період дії воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування) взаємодію з представниками ТОВ «ФК «ФІНБУСТ» щодо питань врегулювання простроченої заборгованості позичальника з підтверджуючими документами про належність позичальника до захищеної категорії будь-яким з наведених каналів комунікації:

- адреса місцезнаходження ТОВ «ФК «ФІНБУСТ»: 49049, м. Дніпро, пров. Добровольців, буд.15, офіс 3,
- за телефоном 0 800 300 640 (за умови наступного надання/направлення поштою повідомлення про належність до захищеної категорії осіб та підтвердних документів);
- електронна адреса: [fcfinboost@gmail.com](mailto:fcfinboost@gmail.com) (з використанням ЄЦП або за умови наступного надання/направлення поштою повідомлення про належність до захищеної категорії осіб та підтвердних документів).

2.2. Документами, які підтверджують належність споживача до захищеної категорії є:

✓ для військовослужбовців Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України, - підписана командиром (начальником, керівником) або особою, яка його заміщує, відповідного структурного підрозділу, в якому проходить службу такий військовослужбовець, або керівником територіального центру комплектування та соціальної підтримки, який здійснив заходи щодо призову споживача на військову службу, скріплена гербовою печаткою довідка за формою, встановленою додатком до цього Порядку. Допускається складення довідки рукописним способом;

✓ для військовослужбовців, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення їх з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби, - посвідчення інваліда війни;

✓ для членів сімей військовослужбовців, які загинули чи померли, - посвідчення члена сім'ї загиблого;

✓ для осіб, які перебувають у полоні, осіб, з якими втрачено зв'язок, осіб, зниклих безвісти, для членів сімей військовослужбовців, які зникли безвісти, - інформація, надана державним підприємством, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, про те, що особа утримується в полоні або перебуває у заручниках держави-агресора, або включена до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок, або зникла безвісти.

Також для підтвердження факту перебування на військовій службі військовослужбовці:

✓ призовані на військову службу за призовом під час мобілізації, на особливий період можуть надати довідку за формою 5 (додаток 24 до Інструкції з діловодства у Збройних Силах України, затвердженої наказом Генерального штабу Збройних Сил України від 07.04.2017 №124 та Витяг із наказу або довідку про призов військовозобов'язаного або резервіста на військову службу за призовом під час мобілізації, на особливий період, видану територіальним центром комплектування та соціальної підтримки (раніше – 3 військовим комісаріатом), військовою частиною, органом військового управління, військовим навчальним закладом, установою та організацією збройних Сил України для подання за місцем вимоги;

✓ під час дії особливого періоду, які проходять військову службу всіх видів, передбачених частиною шостою статті 2 Закону "Про військовий обов'язок і військову службу", брали або беруть участь у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях, забезпечені їх здійснення, або перебувають безпосередньо в районах та у період здійснення зазначених заходів можуть надати довідку 5 Інструкції та одночасно довідку, встановлену додатком 4 до Порядку надання та позбавлення статусу учасника бойових дій осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України і брали безпосередню участь в антитерористичній операції, забезпеченні її проведення чи у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації в Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх здійснення, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20 серпня 2014 р. № 413 (далі – довідка 4 Положення), видається учасникам ООС, для підтвердження факту їх участі в заходах.

2.3. Компанія невідкладно після отримання повідомлення з належними підтверджуючими документами про належність особи до захищеної категорії - припиняє безпосередню взаємодію за власним волевиявленням з такими особами.

Належним чином засвідченою копією підтвердного документу є його ксерокопія, засвідчена органом/посадовою особою що видав такий документ або може бути ксерокопія, засвідчена за власноручним написом заявника повідомлення, до якого копія додається: «Згідно з оригіналом, прізвище, ім'я, по батькові особи, статус якої документ підтверджує, дата, власний підпис» за умови пред'явлення оригіналу документу для огляду (без пред'явлення оригіналу така копія може прийматись виключно на розсуд компанії за відсутності підстав для сумнівів в її достовірності).

У випадку направлення документів на електронну адресу Компанії, усі документи повинні відповідати законодавчим вимогам до електронного документу, та підписані особистим електронним цифровим підписом споживача/заявника, в іншому випадку такі повідомлення приймаються до виконання після надходження належно оформлених повідомлення та підтвердних документів.

2.4. Споживач, який втратив належність до захищеної категорії, зобов'язаний повідомити про це Компанію протягом 30 календарних днів з дня втрати належності.

2.5. Компанія має право звернутися за підтвердженням інформації щодо належності споживача до захищеної категорії до центрального органу виконавчої влади, у підпорядкуванні якого перебуває структурний підрозділ, уякому проходить службу такий споживач, територіального центру комплектування та соціальної підтримки, який здійснив заходи щодо призову споживача на військову службу, державного підприємства, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, - щодо інформації, що особа утримується в полоні або перебуває у заручниках держави-агресора, або включена до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок, або зникла безвісти.

2.6. Після отримання повідомлення споживача про втрату належності до захищеної категорії або відповіді на запит із зазначенням, що споживач не належить до захищеної категорії ТОВ «ФК «ФІНБУСТ» відновлює взаємодію за власною ініціативою із таким споживачем, його близькими особами, представником споживача, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит такого споживача та які надали згоду на таку взаємодію.

### **3. Додаткові вимоги щодо етичної поведінки**

3.1. ТОВ «ФК «ФІНБУСТ» при здійсненні безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, додатково зобов'язаний дотримуватися таких вимог щодо етичної поведінки:

1) не взаємодіяти за власною ініціативою із споживачем, який упередбачений спосіб повідомив про свою належність до захищеної категорії або щодо належності якого до захищеної категорії у передбачений спосіб повідомили близькі особи такого споживача, його представники, спадкоємці, поручителі, майнові поручителі або треті особи, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію;

2) не взаємодіяти за власною ініціативою з близькими особами споживача, який належить до захищеної категорії, його представником, крім представника, який не є близькою особою такого споживача, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит такого споживача та які надали згоду на таку взаємодію.

#### **УВАГА:**

1. Вказані у цьому Порядку обмеження взаємодії з споживачами та їх представниками стосуються виключно безпосередньої взаємодії за ініціативою ТОВ «ФК «ФІНБУСТ» під час врегулювання простроченої заборгованості, тобто не обмежують споживача (родича/представника тощо) в спілкуванні з кредитором і споживач може в будь-який час звертатись до кредитора з питаннями щодо заборгованості.

2. Належність споживача кредитних послуг ТОВ «ФК «ФІНБУСТ» до захищеної категорії не звільняє від зобов'язання повернути тіло кредиту та виконання інших обов'язків передбачених договором, зокрема, сплати щомісячних платежів у розмірах, встановлених такими договорами.

3. Фотографії документів не є належним чином завіреними копіями документів, а отже не мають юридичної сили документу та не можуть слугувати як підтвердні відносно статусу захищеної особи.

Додаток 1

до Порядку прийняття та розгляду повідомлень щодо належності особи до захищеної категорії

**ДОВІДКА**

**від \_\_\_\_\_ 20\_\_ року**  
**про належність до захищеної категорії**

Видана \_\_\_\_\_.

(реєстраційний номер облікової картки платника податків або серія та номер паспорта (для фізичних осіб, які через свої релігійні переконання відмовляються від прийняття реєстраційного номера облікової картки платника податків та повідомили про це відповідний контролюючий орган і мають відмітку у паспорті)

Довідку видано для пред'явлення відповідно до Закону України "Про споживче кредитування".

Командувач/командир/керівник \_\_\_\_\_ (прізвище, ініціали)  
(підпис)

М.П.