

Підтримка споживачів та інших осіб, що належать до захищеної категорії

Під час врегулювання простроченої заборгованості у період дії воєнного стану в Україні та протягом 90 днів з дня його припинення кредитордавець зобов'язаний не взаємодіяти за власною ініціативою зі споживачем, який повідомив про свою належність до захищеної категорії.

Захищеними категоріями є:

- 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, зникли безвісти.

Також забороняється взаємодіяти за власною ініціативою з близькими особами споживача, який належить до захищеної категорії, його представником (крім представника, який не є близькою особою такого споживача).

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 особами з захищеної категорії, його близькі особи **повідомляють кредитодавця про це та про належність споживача до захищеної категорії**. Для цього потрібно надіслати електронне звернення fintrastletter@ukr.net та/або звернутись за номером телефону + 38(099)-069-81-40 та/або письмове звернення на адресу: Україна, 03045, місто Київ, вул. Набережно-Корчуватська, будинок 27, приміщення 2 (з наданням копій підтвердних документів про належність споживача до захищеної категорії).

Підтвердними документами про належність споживача до захищеної категорії є:

1. **для військовослужбовців Збройних Сил України** (чи інших утворених військових формувань) – підписана командиром (начальником, керівником) та скріплена гербовою печаткою довідка за формою, встановленою додатком № 2 до Закону України «Про споживче кредитування»;
2. **для військовослужбовців, які стали особами з інвалідністю** внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби – посвідчення інваліда війни;
3. **для членів сімей військовослужбовців, які загинули чи померли**, – посвідчення члена сім'ї загиблого;
4. **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.

Кредитордавець не пізніше наступного робочого дня після отримання повідомлення про бажання споживача припинити взаємодію та про його належність до захищеної категорії з копіями підтвердних документів про належність споживача до захищеної категорії припиняють взаємодію з такими особами.

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

Кредитодавець має право звернутися за підтвердженням інформації щодо належності споживача до захищеної категорії до центрального органу виконавчої влади чи територіального центру комплектування та соціальної підтримки. Відповідь на такий запит кредитодавця надається протягом 30 календарних днів з дня його отримання.

Після отримання повідомлення споживача про втрату належності до захищеної категорії або відповіді на запит із зазначенням, що споживач не належить до захищеної категорії, кредитодавець має право відновити 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.