

**ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ
«ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «ВІДІ СЕРВІС»**

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ № 01-3 від
22.08.2022

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

1. Загальні положення

1.1. Законом України № 2459-ІХ від 27.07.2022 «Про внесення змін до деяких законів України щодо врегулювання простроченої заборгованості у період дії воєнного стану в Україні» (далі – Закон № 2459), доповнено, зокрема, пунктом 6² Прикінцеві та перехідні положення Закону України «Про споживче кредитування».

Вказані зміни набули чинності 19.08.2022 року та діють протягом воєнного стану в Україні та 90 днів з дня його припинення або скасування.

1.2. Законом № 2459 визначено додаткові вимоги до етичної поведінки при взаємодії із врегулювання простроченої заборгованості захищеної категорії осіб.

1.3. Змінами згідно Закону № 2459 визначено поняття ЗАХИЩЕНА КАТЕГОРІЯ до якої 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. Додаткові вимоги щодо етичної поведінки

2.1. ТОВ «ФК «ВІДІ СЕРВІС» (далі - Компанія) 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'язана дотримуватися таких вимог щодо етичної поведінки:**

1) не взаємодіяти за власною ініціативою із споживачем, який у передбачений 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.

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

3.1. 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 безпосередню взаємодію з представниками Компанії, його близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі або майнові поручителі:

- повідомляють про таке волевиявлення;
- надають **оригінал Довідки про належність до захищеної категорії** (додаток 1 до цього порядку);
- **обов'язково** додають копії документів, що підтверджують належність до захищеної категорії. Вичерпний перелік документів встановлено Законом № 2459 та указано нижче.

Повідомлення про належність до захищеної категорії, **споживач має право подати через канали комунікації, що розміщені на Головній сторінці вебсайту Компанії та у розділі «Контакти».**

3.2. ТОВ «ФК «ВІДІ СЕРВІС» **наголошує**, що фіксує звернення споживача про належність до захищеної категорії, але взаємодія за ініціативою Компанії припиняється відповідно до Закону № 2459 тільки після надання особою **Довідки про належність до захищеної категорії та належним чином засвідчених копій підтверджуючих документів про належність до захищеної категорії**

Належним чином засвідчена копія документу визнається:

- для **Довідки** про належність до захищеної категорії – оригінал с підписом та печаткою уповноваженої особи;
- для **копій документів** – напис на копії цього документу: «Згідно з оригіналом, прізвище, ім'я, по батькові особи, статус якої документ підтверджує, дата, власний підпис».

У випадку направлення документів на електронну адресу Компанії, усі документи повинні відповідати законодавчим вимогам до електронного документу, та підписані особистим електронним цифровим підписом споживача.

3.3. **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.**

3.4. Компанія невідкладно після отримання повідомлення з належним чином засвідченими копіями підтверджуючих документів про належність особи до захищеної категорії - **припиняє безпосередню взаємодію за власним волевиявленням з такими особами.**

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

3.6. Компанія має право звернутися за підтвердженням інформації щодо належності споживача до захищеної категорії до центрального органу виконавчої влади, у підпорядкуванні якого перебуває структурний підрозділ, у якому 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.

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".