

Захищена категорія споживачів

Порядок взаємодії зі споживачами, які відносяться до захищеної категорії осіб при врегулюванні простроченої заборгованості

Відповідно до вимог Закону України про внесення змін до деяких законів України щодо врегулювання простроченої заборгованості у період дії воєнного стану в Україні від 27 липня 2022 року № 2459-IX (далі – Закон), на період дії воєнного стану та упродовж 90 днів з дня його припинення або скасування кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до 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'язані дотримуватися таких вимог щодо етичної поведінки, зокрема не взаємодіяти за власною ініціативою:

1. із споживачем, який у передбачений цим пунктом спосіб повідомив про свою належність до захищеної категорії або щодо належності якого до захищеної категорії у передбачений цим пунктом 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. 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.

До захищеної категорії належать наступні фізичні особи:

1. військовослужбовці Збройних Сил України, інших утворених відповідно до чинного законодавства 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. Для підтвердження надається 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 Законом.;
2. військовослужбовці, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби. Для підтвердження надається посвідчення інваліда війни;
3. члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти. Для підтвердження надається посвідчення члена сім'ї загиблого;
4. особи, які перебувають у полоні, особи, з якими втрачено зв'язок, особи, зниклі безвісти. Для підтвердження надається 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.

Необхідні документи:

1. копія документу, що підтверджує належність фізичної особи до захищеної категорії:

- 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 N 2 до Закону;
- 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.

2. повідомлення про належність фізичної особи до захищеної категорії.

Особи, які можуть надати повідомлення та документи:

1. споживач, який належить до захищеної категорії;
2. близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі або майнові поручителі споживача

Повідомлення приймаються виключно від відповідних осіб та/або їх законних представників через такі канали комунікації:

1. електронна пошта Кредитної спілки «Менчул» – ks04menchul@gmail.com;
2. засоби поштового зв'язку – на юридичну адресу Кредитної спілки «Менчул»: 90400, Закарпатська обл., м. Хуст, вулиця Карпатської Січі, буд. 41;
3. за телефоном Кредитної спілки «Менчул» – (03142) 4 33 71;
4. особисто, у приміщенні Кредитної спілки «Менчул» за адресою Кредитної спілки «Менчул»: 90400, Закарпатська обл., м. Хуст, вулиця Карпатської Січі, буд. 41

ВАЖЛИВО:

Обмеження стосуються лише випадків взаємодії з врегулювання простроченої заборгованості за ініціативою кредитодавця під час врегулювання простроченої заборгованості, а отже споживач (близький родич) має можливість в будь-який час звертатись до кредитора з питаннями щодо врегулювання простроченої заборгованості.

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