

ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ЗІ СПОЖИВАЧАМИ, ЯКІ НАЛЕЖАТЬ ДО ЗАХИЩЕНОЇ КАТЕГОРІЇ, ДЛЯ ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОБЛЕМНОЇ ЗАБОРГОВАНOSTI

Кожен Клієнт (споживач фінансових послуг), в тому числі який належить до захищеної категорії, має право звернутися до Товариства для отримання інформації стосовно надання фінансової послуги, в тому числі особи, які належать до захищеної категорії.

Згідно із Законом України «Про внесення змін до деяких законів України щодо врегулювання простроченої заборгованості в період дії воєнного стану в Україні» визначено порядок взаємодії зі споживачами, які належать до захищеної категорії, та їхніми близькими особами для врегулювання простроченої заборгованості.

До захищеної категорії осіб належать:

- Військовослужбовці Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань і правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України.
- Військовослужбовці, які отримали інвалідність внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби.
- Члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи зникли безвісти.
- Особи, які перебувають у полоні, з якими втрачено зв'язок або які зникли безвісти.

Щоб підтвердити належність до захищеної категорії, потрібно надати Товариству відповідні документи. Перелік документів, які підтверджують належність до захищеної категорії:

- Для військовослужбовців ЗСУ, інших утворених відповідно до законів України військових формувань і правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України: довідка про належність до захищеної категорії, складена за формою, встановленою додатком № 2 цього Закону.
- Для військовослужбовців, які отримали інвалідність внаслідок захворювання, пов'язаного з проходженням військової служби, чи внаслідок захворювання після звільнення з військової служби, пов'язаного з проходженням військової служби: посвідчення особи з інвалідністю внаслідок війни.
- Для членів сімей військовослужбовців, які загинули чи померли: посвідчення члена сім'ї загиблого.
- Для осіб, які перебувають у полоні, з якими втрачено зв'язок або які зникли безвісти, і для членів сімей військовослужбовців, які зникли безвісти: довідка від державного підприємства, яке виконує функції Національного інформаційного бюро, про те, що особа утримується в полоні чи перебуває в заручниках держави-агресора, зникла безвісти або додана до реєстру як така, з якою втрачено зв'язок.

Разом із підтверджувальним документом потрібно надати повідомлення про належність до захищеної категорії. Форми відповідних документів надаються працівниками Товариства, після звернення відповідної особи до Товариства засобами електронної пошти або за телефоном. Повідомлення споживачів про належність особи до захищеної категорії приймаються через такі канали:

- за адресою для листування: 01001, Україна, місто Київ, вулиця Трьохсвятительська, будинок 3, офіс 26;
- надіслані на електронну пошту Товариства: unit.dnopr@gmail.com;
- за допомогою засобів телефонного зв'язку: +38 097 323 22 11.

Контроль за своєчасним розглядом звернень покладається на керівників структурних підрозділів, до компетенції яких входить питання, порушене у зверненні.

З питань захисту прав споживачів Клієнт має право звернутися з письмовим зверненням до Національного банку України за адресою: 01601, м. Київ, вул. Інститутська, 9 або шляхом направлення електронного звернення на офіційну електронну адресу Національного Банку України, що розміщена у розділі «Звернення громадян» на офіційному сайті Національного Банку України (<https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>).

У разі незгоди з розглядом звернення, Клієнт має право звернення до суду та інших уповноважених державних органів за захистом порушених прав.