

Порядок взаємодії зі споживачами, які належать до захищеної категорії, для врегулювання проблемної заборгованості

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.

Хто саме належить до захищеної категорії?

- 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 до Товариства відповідні документи.

Які документи 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:

[Шаблон повідомлення від клієнта](#)

[Шаблон повідомлення від третьої особи](#)

Хто може надати до Товариства документи, що підтверджують належність до захищеної категорії?

Оригінали (або копії) документів, що підтверджують належність споживача до захищеної категорії, може надати сам споживач, а також його близькі особи, представники, спадкоємці.

Через який канал можна подати до Товариства документи, що підтверджують належність до захищеної категорії?

Повідомлення споживачів про належність особи до захищеної категорії приймаються через такі канали:

Телефон підтримки клієнтів Товариства:

- [0-800-330-721](tel:0-800-330-721)
- [+38 067-807-19-45](tel:+380678071945)

Електронна пошта: credit@prostomoney.com.ua

Адреса для кореспонденції: Кловський узвіз, буд. 7, прим. 28, м. Київ, 01021

Яка процедура передбачена?

1. Клієнт/третя особа надає підтверджувальні документи разом із повідомленням про належність до захищеної категорії.
2. У разі успішної валідації наданих документів взаємодія припиняється протягом 7 днів.

На який період взаємодію із захищеною категорією з боку Товариства заборонено?

Взаємодію із захищеною категорією з боку Товариства заборонено на період дії воєнного стану в Україні (з 24.02.2022) та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування, або до моменту повідомлення споживачем про втрату належності до захищеної категорії, або до моменту самостійного встановлення Товариством інформації про втрату споживачем належності до захищеної категорії.