

**Інформація про повідомлення ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «НАЦІОНАЛЬНА»
про належність споживача до захищеної категорії
та про порядок застосування пільг військовослужбовцям
(нова редакція, чинна з 01.10.2026)**

1) Захищена категорія споживачів (пункт 6-2 розділу IV «Прикінцеві та перехідні положення» Закону України «Про споживче кредитування»)

1.1. У період дії воєнного стану та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «НАЦІОНАЛЬНА» (далі – Товариство) не взаємодіє за власною ініціативою при врегулюванні простроченої заборгованості із споживачем, який належить до захищеної категорії та повідомив про бажання припинити взаємодію, а також з його близькими особами, представником (крім представника, який не є близькою особою споживача) і третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором.

1.2. Для реалізації цього права споживач, його близькі особи, представники, спадкоємці, поручителі або майнові поручителі повідомляють Товариство про бажання припинити взаємодію та про належність споживача до захищеної категорії будь-яким засобом комунікації, зазначеним у розділі 4, з наданням копій підтвердних документів.

1.3. Захищеними категоріями є:

Категорія	Підтвердний документ
а) військовослужбовці Збройних Сил України, інших утворених відповідно до законів України військових формувань та правоохоронних органів спеціального призначення, Державної спеціальної служби транспорту, Державної спеціальної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, які проходять військову службу на території України	довідка за формою, встановленою додатком 2 до Закону України «Про споживче кредитування», підписана командиром (начальником, керівником) або особою, яка його заміщує, відповідного структурного підрозділу або керівником ТЦК та СП, який здійснив призов, скріплена гербовою печаткою (допускається рукописне складення)
б) 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 її проходженням	посвідчення інваліда війни
в) члени сімей військовослужбовців, які загинули, померли чи пропали безвісти	посвідчення члена сім'ї загиблого; для членів сімей військовослужбовців, які зникли безвісти, – інформація державного підприємства, яке виконує функції Національного інформаційного бюро
г) особи, які перебувають у полоні, особи, з якими втрачено зв'язок, особи, зниклі безвісти	інформація державного підприємства, яке виконує функції Національного інформаційного бюро

1.4. Не пізніше наступного робочого дня після отримання повідомлення з підтвердними документами Товариство повідомляє про це залучену колекторську компанію та інших осіб, залучених до взаємодії (за наявності), які невідкладно припиняють взаємодію.

1.5. Товариство має право звернутися за підтвердженням належності споживача до захищеної категорії до центрального органу виконавчої влади, у підпорядкуванні якого перебуває структурний підрозділ, у якому проходить службу споживач, до ТЦК та СП, який здійснив призов, або до державного підприємства, яке виконує функції Національного інформаційного бюро.

1.6. Споживач, який втратив належність до захищеної категорії, зобов'язаний повідомити про це Товариство протягом 30 календарних днів з дня втрати належності. Після отримання такого

повідомлення або відповіді на запит про те, що споживач не належить до захищеної категорії, Товариство має право відновити взаємодію.

1.7. Належність до захищеної категорії не звільняє споживача від обов'язку виконання зобов'язань за договором, а надає право на припинення взаємодії з ним з ініціативи Товариства на визначений законом період.

2) Пільги військовослужбовцям за кредитними договорами (пункт 15 статті 14 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей»)

2.1. Визначеним законом категоріям військовослужбовців та їхнім дружинам (чоловікам) штрафні санкції, пеня за невиконання зобов'язань, а також проценти за користування кредитом не нараховуються. Пільга не звільняє від обов'язку повернення суми кредиту.

2.2. Право на пільгу мають:

Категорія	Період дії пільги
1) військовослужбовці, призвані на військову службу за призовом під час мобілізації, на особливий період, та їхні дружини (чоловіки)	на весь час призову
2) військовослужбовці, призвані на військову службу за призовом осіб із числа резервістів в особливий період, та їхні дружини (чоловіки)	на весь час призову
3) інші військовослужбовці (зокрема, за контрактом), які брали або беруть участь у захисті незалежності, суверенітету та територіальної цілісності України і брали безпосередню участь в антитерористичній операції (14.04.2014–29.04.2018), у заходах із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії РФ у Донецькій та Луганській областях (30.04.2018–23.02.2022) або в заходах, необхідних для забезпечення оборони України (з 24.02.2022), та їхні дружини (чоловіки)	під час проходження військової служби в період дії особливого періоду

2.3. За роз'ясненням Міністерства оборони України, доведеним листом Національного банку України від 14.06.2024 № 14-0005/45882, військовослужбовці категорії 3, які брали безпосередню участь у зазначених заходах, мають право на пільгу і після такої участі – на весь час військової служби під час дії особливого періоду. Військовослужбовцям категорії 3, які не брали безпосередньої участі в зазначених заходах, пільга не надається.

2.4. Пільга не застосовується до кредитних договорів щодо придбання майна, віднесеного (яке буде віднесено) до об'єктів житлового фонду, та/або автомобіля, а також щодо придбання та встановлення фотоелектричних модулів та/або вітрових електроустановок разом із гібридними інверторами та установками зберігання енергії, проценти за якими можуть бути погашені чи компенсовані за рахунок третіх осіб або держави. Товариство надає кредити, що не підпадають під ці винятки.

3) Документи для підтвердження права на пільгу

3.1. Для категорій 1 і 2 (мобілізовані та резервісти) та їхніх дружин (чоловіків):

Документ	Примітка
посвідчення офіцера або військовий квиток	обов'язково
довідка за формою 5 (додаток 21 до Інструкції з діловодства у Збройних Силах України, затвердженої наказом Головнокомандувача ЗСУ від 31.01.2024 № 40)	обов'язково
витяг із наказу (засвідчена копія наказу) по особовому складу про призначення на посаду	якщо вид служби не зазначено в довідці за формою 5
свідоцтво про шлюб	для дружин (чоловіків)

3.2. Для категорії 3 – документи, зазначені в пункті 3.1, а також документ, що підтверджує безпосередню участь у відповідних заходах: довідка за додатком 1, 4 або 6 до Порядку надання та позбавлення статусу учасника бойових дій, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20.08.2014 № 413 (відповідно до періоду участі), або довідка за формою 12

(додаток 28 до Інструкції з діловодства у ЗСУ). Довідки за формами 5 і 12 видаються військовими частинами (установами) за місцем служби.

4) Подання повідомлень та їх розгляд

4.1. Повідомлення про належність до захищеної категорії та заяви про застосування пільги з копіями підтвердних документів приймаються:

- електронною поштою: a.nationalcredit@gmail.com;
- за телефоном контакт-центру: 0 800 10 10 50 (безкоштовно по Україні);
- поштою: 01001, м. Київ, вулиця Володимирська, будинок 49, літера А, приміщення 152;
- через Особистий кабінет на вебсайті <https://nationalcredit.com.ua> (розділ «Підтримка»).

На період дії воєнного стану особистий прийом клієнтів в офісі не здійснюється.

4.2. Товариство реєструє повідомлення (заяву), перевіряє подані документи та не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання повідомляє споживача про прийняття документів або про необхідність подання додаткових документів із зазначенням їх конкретного переліку. Для подання додаткових документів споживачу надається строк не менше 15 робочих днів.

4.3. У разі підтвердження права на пільгу Товариство не нараховує проценти, штрафні санкції та пеню за період, протягом якого споживач має право на пільгу, а нараховані за цей період суми скасовує та здійснює відповідний перерахунок заборгованості.

5) Співвідношення захищеної категорії та пільги

Параметр	Захищена категорія	Пільга військовослужбовцям
Суть	припинення взаємодії з ініціативи Товариства при врегулюванні простроченої заборгованості	ненарахування процентів, штрафних санкцій і пені
Період	воєнний стан + 90 днів після його припинення (скасування)	весь час призову / військової служби в особливий період
Повернення кредиту	обов'язок зберігається	обов'язок повернення суми кредиту зберігається
Підстава	п. 6-2 розд. IV Закону «Про споживче кредитування»	п. 15 ст. 14 Закону «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей»

6) Нормативна база

- 1) Закон України «Про споживче кредитування» (пункт 6-2 розділу IV, додаток 2).
- 2) Закон України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей» (пункт 15 статті 14).
- 3) Постанова Кабінету Міністрів України від 20.08.2014 № 413 «Про затвердження Порядку надання та позбавлення статусу учасника бойових дій».
- 4) Інструкція з діловодства у Збройних Силах України, затверджена наказом Головнокомандувача ЗСУ від 31.01.2024 № 40.
- 5) Роз'яснення Міністерства оборони України, доведені листами Національного банку України.