

**Обов'язкова інформація для клієнта/споживача фінансових послуг,
у тому числі для споживачів захищеної категорії
(нова редакція, чинна з 01.10.2026)**

Інформація розкривається відповідно до статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», Закону України «Про споживче кредитування» та Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 05.10.2021 № 100.

1) Особа, яка надає фінансові послуги

1.1. ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «НАЦІОНАЛЬНА» (далі – Товариство), ідентифікаційний код юридичної особи (код за ЄДРПОУ) 42761807.

Місцезнаходження та адреса, за якою приймаються скарги клієнтів: 01001, м. Київ, вулиця Володимирська, будинок 49, літера А, приміщення 152.

Контактний телефон: 0 800 10 10 50 (безкоштовно по Україні).

Адреса електронної пошти: a.nationalcredit@gmail.com

Вебсайт: <https://nationalcredit.com.ua>

Графік роботи: адміністрація – щоденно з 09:00 до 18:00, крім вихідних та святкових днів; служба підтримки (на час воєнного стану) – з 09:00 до 18:00, онлайн-чати – до 22:00; обробка заявок на отримання кредиту (на час воєнного стану) – з 08:00 до 22:00.

Особистий прийом: на період дії воєнного стану особистий прийом клієнтів не здійснюється. Звернення приймаються дистанційно – електронною поштою, поштовим відправленням, за телефоном контакт-центру та через Особистий кабінет.

1.2. Відокремлених підрозділів Товариство не має. Фінансові послуги споживачам надаються дистанційно через інформаційно-телекомунікаційну систему Товариства (вебсайт, Особистий кабінет).

1.3. Кредитні посередники (посередники) Товариством не залучаються.

1.4. Відомості про державну реєстрацію: дата державної реєстрації Товариства – 18.01.2019.

1.5. Товариство включене до Державного реєстру фінансових установ (свідectво про реєстрацію фінансової установи серії ФК № 1196 від 25.04.2019). Актуальні відомості про Товариство в Державному реєстрі фінансових установ розміщені на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України: <https://kis.bank.gov.ua>

1.6. Товариство має ліцензію на діяльність фінансової компанії з правом надання коштів та банківських металів у кредит (рішення Національного банку України від 21.03.2024).

1.7. Відомості про склад органів управління, структуру власності та фінансові показники діяльності Товариства, що підлягають оприлюдненню, розміщені на вебсайті Товариства: <https://nationalcredit.com.ua/dovidka>

1.8. Провадження у справі про банкрутство, ліквідаційна процедура, санація щодо Товариства не порушувалися (не застосовувалися), рішення про ліквідацію (припинення) Товариства не приймалося.

1.9. Державне регулювання та нагляд за діяльністю Товариства здійснює Національний банк України: 01601, м. Київ, вулиця Інститутська, 9; контакт-центр 0 800 505 240; електронна пошта nbu@bank.gov.ua; вебсайт <https://bank.gov.ua>.

2) Фінансові послуги, порядок та умови їх надання, витрати клієнта

2.1. Товариство надає фінансову послугу з надання коштів та банківських металів у кредит:

- 1) послуга надається клієнтам, які надали Товариству необхідні дані та документи і оцінка кредитоспроможності яких відповідає критеріям, визначеним Товариством;

- 2) місце надання послуги споживачам – інформаційно-телекомунікаційна система Товариства, зокрема Особистий кабінет на вебсайті <https://nationalcredit.com.ua>;
- 3) перелік кредитних продуктів для споживачів, їх істотні характеристики, порядок та умови надання розміщені на вебсайті Товариства в розділі «Умови кредиту», у тому числі в документі «Істотні характеристики послуги»;
- 4) клієнтам, які не є споживачами (юридичним особам, фізичним особам – підприємцям), послуга надається не через вебсайт, а шляхом укладення договорів в індивідуальному порядку за місцезнаходженням Товариства.

2.2. Витрати споживача:

- 1) загальні витрати за кредитом складаються виключно з процентів за користування кредитом, що нараховуються відповідно до умов договору. Інші витрати (комісії, платежі за додаткові та супутні послуги Товариства, кредитних посередників і третіх осіб), пов'язані з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту, відсутні;
- 2) розмір процентної ставки доводиться до відома споживачів на вебсайті в розділі «Умови кредиту». Кредити можуть надаватися за іншими процентними ставками в межах акцій, програм лояльності та спеціальних пропозицій, умови яких, включаючи строк дії, розміщуються на вебсайті Товариства;
- 3) орієнтовна реальна річна процентна ставка та орієнтовна загальна вартість кредиту зазначаються в Паспорті споживчого кредиту, який надається споживачу до укладення договору, та в договорі;
- 4) отримання і повернення кредиту та сплата процентів не передбачають для споживача обов'язку сплати податків і зборів до бюджету;
- 5) можливі витрати на сплату платежів (комісії надавачів платіжних послуг) залежать від обраного споживачем способу сплати.

2.3. Витрати клієнта, який не є споживачем (юридичної особи, фізичної особи – підприємця): загальна сума витрат складається з процентів та/або плат, комісій, що нараховуються відповідно до умов договору. Розмір процентної ставки, плат і комісій визначається умовами договору індивідуально.

3) Істотні умови договору про споживчий кредит

- 3.1. Споживач має право протягом 14 календарних днів з дня укладення договору відмовитися від нього без пояснення причин, у тому числі в разі отримання коштів. Про намір відмовитися споживач повідомляє Товариство в письмовій формі (у паперовому вигляді або у вигляді електронного документа) до закінчення цього строку. Протягом семи календарних днів з дати подання повідомлення споживач повертає отримані кошти та сплачує проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за ставкою, встановленою договором. Інші платежі у зв'язку з відмовою від договору не сплачуються (стаття 15 Закону України «Про споживче кредитування»).
- 3.2. Споживач має право в будь-який час повністю або частково достроково повернути кредит без будь-якої плати за дострокове повернення, сплативши проценти за період фактичного користування кредитом (стаття 16 Закону України «Про споживче кредитування»), а також розірвати або припинити договір у порядку, передбаченому законодавством та договором.
- 3.3. Строк кредиту – від 1 до 300 днів. Мінімальний строк дії договору (строк кредиту) – 1 день.
- 3.4. Зміни до договору вносяться лише за згодою сторін шляхом укладення додаткових угод.
- 3.5. Процентна ставка за договором є фіксованою і не може бути збільшена без письмової згоди споживача.
- 3.6. Після припинення дії договору (у зв'язку із закінченням строку дії, розірванням або виконанням) споживач має право звернутися до Товариства із запитом на інформацію (довідку) щодо виконання сторонами зобов'язань за договором, у тому числі про відсутність заборгованості. Така довідка надається у формі паперового або електронного документа (за вибором споживача) протягом п'яти робочих днів з дня отримання запиту.

4) Механізми захисту прав споживачів

- 4.1. **Розгляд скарг Товариством.** Скарги (звернення) споживачів приймаються електронною поштою a.nationalcredit@gmail.com, листом на адресу: 01001, м. Київ, вулиця Володимирська, будинок 49, літера А, приміщення 152, за телефоном 0 800 10 10 50 або через Особистий

кабінет. Скарги розглядаються в порядку та строки, встановлені Законом України «Про звернення громадян». Відповідь надається у спосіб, у який надійшла скарга, і містить інформацію про задоволення вимог споживача або відмову в їх задоволенні (повністю чи частково) з обґрунтуванням.

4.2. Звернення до Національного банку України. Якщо споживач вважає, що його права порушено, він може звернутися до Національного банку України: письмово на адресу 01601, м. Київ, вулиця Інститутська, 9; через контакт-центр 0 800 505 240; через офіційне Інтернет-представництво. Інформація про порядок розгляду звернень розміщена в розділі «Захист прав споживачів» на сайті Національного банку: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>. Споживач також має право звернутися до суду.

4.3. Гарантійні фонди та компенсаційні схеми щодо фінансових послуг, які надає Товариство, законодавством не передбачені.

5) Інформація для споживачів захищеної категорії

5.1. Відповідно до пункту 6-2 розділу IV «Прикінцеві та перехідні положення» Закону України «Про споживче кредитування» у період дії воєнного стану та протягом 90 днів з дня його припинення або скасування Товариство не взаємодіє за власною ініціативою при врегулюванні простроченої заборгованості із споживачем, який належить до захищеної категорії та повідомив про це, а також з його близькими особами, представником (крім представника, який не є близькою особою споживача) та третіми особами.

5.2. До захищеної категорії належать:

- 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 з військової служби, пов'язаного з її проходженням;
- 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.

5.3. 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 пункті 1.1 (електронна пошта, адреса, телефон контакт-центру), з наданням копій підтвердних документів:

- для військовослужбовців, 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 територіального центру комплектування та соціальної підтримки, скріплена гербовою печаткою (допускається складення рукописним способом);
- для військовослужбовців, які стали особами з інвалідністю внаслідок захворювання, 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, членів сімей військовослужбовців, які зникли безвісти, – інформація державного підприємства, яке виконує функції Національного інформаційного бюро.

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

6) Інші положення

6.1. Товариство надає споживачу інформацію, необхідну для свідомого вибору фінансової послуги, шляхом розміщення її на вебсайті, а також у Паспорті споживчого кредиту до укладення договору. На вимогу клієнта Товариство безоплатно надає проект договору.

- 6.2.** Терміни «клієнт» і «споживач» уживаються в значеннях, визначених Законом України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та Законом України «Про споживче кредитування».
- 6.3.** Інформація розміщена на вебсайті Товариства, набирає чинності з 01.10.2026 та з цієї дати замінює попередню редакцію.