



НАЦІОНАЛЬНИЙ
КРЕДИТ

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Директора ТОВ «ФК

«НАЦІОНАЛЬНА»

№ 442-Від 01.10.2026 р.

О.О. Горбач



ПОРЯДОК

**взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами
ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА
КОМПАНІЯ «НАЦІОНАЛЬНА»
при врегулюванні простроченої заборгованості
(вимоги щодо етичної поведінки)
(нова редакція, чинна з 01.10.2026)**

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) (далі – Порядок) визначає правила, яких ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «НАЦІОНАЛЬНА» (код за ЄДРПОУ 42761807, місцезнаходження: 01001, м. Київ, вулиця Володимирська, будинок 49, літера А, приміщення 152; далі – Товариство) дотримується під час взаємодії із споживачами фінансових послуг (далі – споживач) та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості за договорами про споживчий кредит.

1.2. Порядок розроблено відповідно до статей 18 і 25 Закону України «Про споживче кредитування», законів України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», «Про захист прав споживачів», «Про захист персональних даних», «Про електронну комерцію», «Про звернення громадян», Положення про вимоги до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 09.07.2021 № 79, Положення про встановлення додаткових вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), затвердженого постановою Правління Національного банку України від 04.08.2022 № 170 (далі – Положення № 170), та інших нормативно-правових актів Національного банку України.

1.3. Вимоги цього Порядку поширюються на працівників Товариства, а також на нового кредитора та колекторську компанію, залучену Товариством до

врегулювання простроченої заборгованості, у частині, визначеній законом та договором з ними.

1.4. Порядок розміщується на вебсайті Товариства <https://nationalcredit.com.ua> у вільному доступі.

2. Способи взаємодії

2.1. Товариство здійснює взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні переговори, особисті зустрічі). Особисті зустрічі проводяться в порядку, визначеному розділом 6 цього Порядку;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника Товариства (з використанням програмного забезпечення або технологій), на контактні дані, надані споживачем Товариству під час укладення, виконання або припинення договору про споживчий кредит (Особистий кабінет, електронна пошта, номери телефонів);

3) надсилання поштових відправлень з позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи споживача.

2.2. Під час взаємодії шляхом надсилання текстових повідомлень та повідомлень через засоби телекомунікації Товариство використовує зареєстроване альфа-ім'я National_Cr. Новий кредитор та колекторська компанія використовують власне альфа-ім'я; особа, залучена до здійснення колекторської діяльності, – альфа-ім'я колекторської компанії. Здійснення такої взаємодії без використання альфа-імені є порушенням вимог щодо етичної поведінки. Вимога щодо альфа-імені не поширюється на телефонні переговори, особисті зустрічі та поштові відправлення.

2.3. Альфа-ім'я Товариства є унікальним та збігається з найменуванням Товариства згідно з Єдиним державним реєстром юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань (без зазначення організаційно-правової форми та слів «фінансова компанія») або з торговельною маркою, яка використовується Товариством для надання послуг та інформація про яку розміщена на його вебсайті.

2.4. Інформація, визначена пунктами 3.1 та 3.2 цього Порядку, надається одним поштовим відправленням або одним повідомленням. Кілька текстових SMS-повідомлень вважаються однією взаємодією, якщо така інформація перевищує максимально допустиму довжину одного повідомлення.

2.5. Датою взаємодії шляхом надсилання поштового відправлення з позначкою «Вручити особисто» вважається дата його відправки. На конверті

такого відправлення не зазначається жодна інша інформація, крім найменування відправника, прізвища, власного імені, по батькові (за наявності) одержувача, адреси та номера телефону відправника й одержувача.

2.6. Товариство забезпечує повноту, зрозумілість та належну якість інформації, що надається під час взаємодії: належну гучність і швидкість відтворення голосових повідомлень, належну якість відео під час відеопереговорів, використання шрифту однакового розміру та кольору, що не зливається з фоном, у текстових повідомленнях і поштових відправленнях.

3. Інформація, що надається під час взаємодії

3.1. Під час першої взаємодії Товариство повідомляє особі, з якою здійснюється взаємодія:

1) повне найменування Товариства, номер телефону для зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію, або ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство однозначно ідентифікує таку особу, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення чи технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства;

3) правову підставу взаємодії;

4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону.

3.2. Під час кожної наступної взаємодії за допомогою засобів зв'язку Товариство повідомляє:

1) повне найменування Товариства;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію, або власне ім'я та індекс, за допомогою якого Товариство однозначно ідентифікує таку особу (крім голосових повідомлень, що надсилаються з використанням функції автоматичного додзвону);

3) мету взаємодії та за потреби іншу інформацію, пов'язану з врегулюванням простроченої заборгованості;

4) про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника Товариства (за потреби).

Наступна взаємодія вважається такою, що відбулася, якщо особі передано інформацію, визначену підпунктами 1–3 цього пункту.

3.3. Під час безпосередньої взаємодії (як першої, так і кожної наступної) інформація, визначена пунктами 3.1 та 3.2 цього Порядку, додатково включає попередження про фіксування такої взаємодії.

3.4. Під час безпосередньої взаємодії Товариство до розкриття будь-якої інформації про договір та заборгованість вживає заходів для встановлення особи, з якою здійснюється взаємодія, та підтвердження, що вона є споживачем, його представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або особою, щодо якої є волевиявлення споживача на передавання їй такої інформації.

3.5. Інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється третім особам, у тому числі близьким особам споживача, лише за наявності згоди споживача на передачу їм інформації про наявність простроченої заборгованості (у тому числі якщо така згода зафіксована в договорі про споживчий кредит).

3.6. Інформацію, визначену пунктом 3.1 та підпунктами 1–3 пункту 3.2 цього Порядку, заборонено повідомляти за допомогою гіперпосилання на вебсторінку вебсайту Товариства. Як виняток, у текстовому повідомленні про залучення колекторської компанії Товариство має право надати ідентифікаційний код колекторської компанії за ЄДРПОУ та інформацію про її місцезнаходження за допомогою гіперпосилання на вебсторінку власного вебсайту, де розміщено таку інформацію.

4. Розрахунок простроченої заборгованості

4.1. Після першої взаємодії на вимогу споживача Товариство протягом семи робочих днів надає розрахунок простроченої заборгованості особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений договором спосіб. Розрахунок підписується уповноваженою особою Товариства (власноручно або з накладенням кваліфікованого електронного підпису/печатки).

4.2. Після отримання вимоги споживача про надання розрахунку Товариство не здійснює за власною ініціативою повторної взаємодії із споживачем до моменту надання такого розрахунку.

4.3. Після кожної наступної взаємодії (крім першої) на вимогу споживача, його близької особи, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя Товариство протягом семи робочих днів, але не частіше одного разу на місяць, надає змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості у формі довідки за складовими (розмір кредиту та прострочена сума кредиту, нараховані та прострочені проценти, комісії та інші платежі, розмір неустойки (штрафу, пені) та інших платежів) станом на дату отримання вимоги, особисто,

листом на адресу (електронну або поштову) такої особи або в інший визначений договором спосіб. Близькій особі споживача, яка не є спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, така інформація надається лише за наявності згоди споживача на її передавання.

4.4. Моментом надання розрахунку простроченої заборгованості є будь-який із таких:

1) момент отримання Товариством підтвердження направлення розрахунку споживачу – у разі направлення електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило розрахунок, або момент отримання повідомлення про вручення, якщо таке повідомлення отримано раніше;

3) отримання споживачем SMS-повідомлення з активним посиланням на розрахунок, підготовлений Товариством, – якщо договором передбачена комунікація за номером телефону;

4) розміщення розрахунку в Особистому кабінеті споживача на вебсайті <https://nationalcredit.com.ua> після ідентифікації споживача в інформаційно-телекомунікаційній системі Товариства відповідно до Закону України «Про електронну комерцію» – якщо договором передбачена комунікація в такий спосіб.

5. Залучення колекторської компанії та відступлення права вимоги

5.1. У разі залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості або відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит Товариство протягом 10 робочих днів з дати такого залучення або відступлення повідомляє споживача у спосіб, визначений частиною першою статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надає інформацію про колекторську компанію або нового кредитора (найменування, код за ЄДРПОУ, місцезнаходження, номер телефону, адреса, адреса електронної пошти) (частина перша статті 18 Закону України «Про споживче кредитування»). Додатково Товариство повідомляє про обов'язок погашення заборгованості новому кредитору (у разі відступлення права вимоги) або Товариству як первісному кредитору (у разі залучення колекторської компанії).

5.2. Товариство залучає до врегулювання простроченої заборгованості лише колекторські компанії, включені до Реєстру колекторських компаній Національного банку України.

5.3. Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит здійснюється виключно фінансовій установі, яка відповідно до закону має право надавати послугу з надання коштів та банківських металів у кредит. Споживач зобов'язаний здійснити платіж новому кредитору за умови, що він отримав від Товариства повідомлення про факт відступлення права вимоги, надане з дотриманням вимог пункту 5.1 цього Порядку (частини перша, друга статті 18 Закону України «Про споживче кредитування»).

6. Особисті зустрічі

6.1. Особиста зустріч проводиться лише за добровільною окремою згодою відповідної особи на проведення кожної зустрічі, виключно в робочі дні з 09.00 до 19.00 години. Укладення договору про споживчий кредит не вважається згодою на проведення особистої зустрічі.

6.2. Під час отримання згоди на особисту зустріч Товариство повідомляє: мету зустрічі; місце, дату і час її проведення; прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснюватиме взаємодію, та правову підставу її дій; про фіксування зустрічі за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу; про необхідність пред'явлення документа, що посвідчує особу. Якщо взаємодію здійснюватиме не штатний працівник Товариства, надається копія (електронна копія) довіреності.

6.3. Особиста зустріч не може проводитися за місцем роботи особи, крім випадків, коли місце роботи збігається з місцем її проживання/реєстрації. Проведення особистої зустрічі з особою, взаємодія з якою не передбачена договором про споживчий кредит та/або яка не надала згоди на таку взаємодію (включаючи згоду на зустріч), забороняється.

6.4. Під час особистої зустрічі представник Товариства пред'являє оригінал довіреності або повідомляє про іншу правову підставу своїх дій (крім зустрічей у місцях надання послуг Товариства), перевіряє особу, з якою погоджено зустріч, за документом, що посвідчує особу, та діє лише в межах своїх повноважень і мети зустрічі.

7. Згода третіх осіб на взаємодію

7.1. Товариство має право звертатися до третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не є спадкоємцями, поручителями, майновими поручителями, з метою інформування про необхідність виконання споживачем зобов'язань лише якщо таке право передбачено договором про споживчий кредит.

7.2. Персональні дані таких третіх осіб споживач передає Товариству за формою інформаційного повідомлення (окремою формою в паперовій або електронній формі або в індивідуальній частині договору, що укладається

шляхом приєднання), яка містить: перелік третіх осіб та інформацію про наявність волевиявлення споживача на передавання кожній з них інформації про договір, його умови, стан виконання, наявність та розмір простроченої заборгованості; інформацію або підтвердження наявності окремої згоди кожної третьої особи на обробку її персональних даних; вичерпний перелік персональних даних, обробку яких здійснює Товариство, та даних, що можуть збиратися в процесі взаємодії.

7.3. Факт надання споживачем персональних даних третьої особи або укладення договору про споживчий кредит не вважається згодою такої третьої особи на взаємодію. Споживач має право в будь-який час змінити перелік третіх осіб.

7.4. Під час першої взаємодії Товариство отримує згоду на взаємодію від кожної третьої особи, у тому числі близької особи споживача. Особі, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії, Товариство під час першої взаємодії повідомляє: повне найменування Товариства (або особи, що здійснює взаємодію); правову підставу взаємодії та перелік шляхів взаємодії, на які особа може надати згоду; попередження про право відмовитися від взаємодії та способи реалізації цього права.

7.5. Згода на взаємодію отримується в письмовій (паперовій чи електронній) або усній формі, що забезпечує ідентифікацію особи та дає змогу зробити висновок про надання нею згоди. Документи та носії інформації, на яких зафіксовано надання згоди, зберігаються не менше трьох років після її отримання.

7.6. Товариство приймає відмову від взаємодії незалежно від способу та форми її надання: усно під час безпосередньої взаємодії, письмовим зверненням на адресу 01001, м. Київ, вулиця Володимирська, будинок 49, літера А, приміщення 152 або електронну пошту a.nationalcredit@gmail.com, текстовим чи іншим повідомленням під час взаємодії. Після отримання відмови Товариство невідкладно припиняє взаємодію з такою особою та обробку її персональних даних з метою врегулювання простроченої заборгованості.

7.7. Волевиявлення особи на взаємодію більше двох разів на добу, у період з 20.00 до 09.00, а також у вихідні, святкові і неробочі дні Товариство отримує лише під час безпосередньої взаємодії з такою особою з її фіксуванням.

8. Фіксування взаємодії та обробка персональних даних

8.1. Товариство у встановленому Національним банком України порядку фіксує кожну взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію за допомогою відео- та/або звукозаписувального

технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості.

8.2. Товариство попереджає зазначених осіб про таке фіксування. Попередження може бути здійснено в договорі про споживчий кредит, на вебсайті Товариства (у тому числі цим Порядком) та/або безпосередньо під час взаємодії.

8.3. Носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію, зберігаються Товариством протягом трьох років після такої взаємодії.

8.4. Споживач та інші особи під час взаємодії з Товариством мають право самостійно фіксувати таку взаємодію. Такі записи можуть бути використані Національним банком України під час перевірки дотримання вимог щодо етичної поведінки.

8.5. Товариство при врегулюванні простроченої заборгованості обробляє лише персональні дані споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на Товариство законом, а також персональні дані, що містяться в матеріалах, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості. Обробка персональних даних здійснюється відповідно до Положення про конфіденційність та обробку персональних даних Товариства.

8.6. Товариство не обробляє персональні дані третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію:

- 1) щодо графіка роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічей з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства в партіях та громадських об'єднаннях;
- 9) фото- та відеоматеріалів із зображенням таких осіб (крім випадків їх створення, зберігання, використання для виконання обов'язків, передбачених законодавством, або на підставі письмової згоди відповідної особи).

8.7. Товариство не отримує згоду споживача на збирання, накопичення, зберігання, використання та поширення даних телефонного довідника та журналу дзвінків технічних засобів телекомунікацій споживача (у тому числі у зв'язку з установленням мобільного застосунку) з метою врегулювання простроченої заборгованості.

9. Заборонені дії (вимоги щодо етичної поведінки)

9.1. Під час врегулювання простроченої заборгованості Товариству забороняється:

- 1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, ставлять під загрозу їхнє життя, здоров'я, ділову репутацію, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;
- 2) вводити зазначених осіб в оману щодо: розміру, характеру, правових підстав виникнення простроченої заборгованості та наслідків невиконання договору; передачі питання на розгляд суду, можливості застосування заходів адміністративного чи кримінального переслідування; належності Товариства до органів державної влади чи місцевого самоврядування; наявності правових підстав діяти від імені споживача; можливості та умов реструктуризації; прав особи, з якою здійснюється взаємодія; правового статусу договору; допустимої періодичності взаємодії; порядку сплати та суми заборгованості;
- 3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20.00 до 09.00, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;
- 4) взаємодіяти більше двох разів на добу за одним договором про споживчий кредит окремо з кожною особою (споживачем, особою, персональні дані якої зібрані в процесі взаємодії, іншою особою), крім випадків додаткової взаємодії за її власною ініціативою (це обмеження не застосовується до функції автоматичного додзвону, щодо якої діє підпункт 7 цього пункту). Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості, порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів;
- 5) здійснювати надмірну взаємодію із споживачем або іншою особою;

- б) приховувати номер телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення, поштову адресу чи адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, відомості про відправника;
- 7) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача та кожної іншої особи окремо більше 30 хвилин на добу сукупно з усіх номерів, з яких здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення (тривалість визначається як різниця між часом початку та закінчення виклику; телефонні переговори із залученням працівника до цього часу не враховуються);
- 8) використовувати на конвертах або повідомленнях зображення, що можуть сприйматися як погроза, розміщувати на конвертах відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, написи «виконавчий документ», «рішення про стягнення», «повідомлення про виселення» тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;
- 9) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором і які надали згоду на неї) про заборгованість споживача або взаємодіяти з ними так, щоб їм стала чи могла стати відомою така інформація, крім випадків, коли споживач надав згоду на передачу інформації про заборгованість цієї особи, та інших випадків, передбачених законом;
- 10) вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором або законом, а також вимагати від іншої особи примушувати споживача до сплати заборгованості чи погасити її за власний рахунок (крім поручителя, майнового поручителя, спадкоємця в межах вартості успадкованого майна);
- 11) вчиняти дії, що завдають шкоди репутації, у тому числі діловій, зазначених осіб, або погрожувати вчиненням таких дій;
- 12) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором або законом, у тому числі шляхом укладення нового договору про споживчий кредит (включаючи укладення договору з іншим кредитодавцем);
- 13) за власною ініціативою взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач у порядку, визначеному розділом 11 цього Порядку, повідомив, що його інтереси представляє представник;

14) проводити особисті зустрічі з порушенням вимог розділу 6 цього Порядку;

15) взаємодіяти з приводу договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію;

16) завершувати безпосередню взаємодію за власною ініціативою до надання інформації, визначеної пунктом 3.1 (під час першої взаємодії) або пунктом 3.2 (під час кожної наступної взаємодії) цього Порядку, або переводити дзвінок у режим очікування;

17) повідомляти інформацію щодо особистих якостей, зовнішнього вигляду, інтелекту та особистих обставин осіб, що не стосуються заборгованості, здійснювати психологічний вплив та/або фізичний тиск;

18) оприлюднювати (публікувати) персональні дані споживача чи іншої особи, будь-яку інформацію, що дає змогу однозначно ідентифікувати таку особу, а також інформацію про наявність простроченої заборгованості;

19) поширювати інформацію про особисті майнові та немайнові відносини споживача чи іншої особи з третіми особами, а також відомості про події в побутовій, інтимній, товариській, професійній, діловій та інших сферах життя таких осіб;

20) надавати недостовірну інформацію про вид діяльності, посаду, кваліфікацію та повноваження особи, яка здійснює взаємодію, повноваження Товариства, нового кредитора, колекторської компанії;

21) повідомляти неправдиві, неповні або неточні відомості, у тому числі внаслідок обраного способу викладення, замовчування окремих фактів чи нечітких формулювань щодо розміру заборгованості;

22) повідомляти особі, щодо якої немає згоди споживача на передачу їй інформації, відомості про укладення договору, його умови, стан виконання, наявність та розмір заборгованості (крім представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя);

23) публічно оголошувати про намір відступлення права вимоги, крім оголошення з метою продажу права вимоги на електронному аукціоні в порядку, встановленому законодавством;

24) використовувати грубий та/або підвищений тон розмови, нецензурну лайку та лексику, а для взаємодії через засоби телекомунікації – аудіоматеріали, які не містять голосових та інших повідомлень.

10. Особи, з якими взаємодія за власною ініціативою не здійснюється

10.1. Товариство з власної ініціативи не здійснює взаємодію з особою з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

- 1) є недієздатною або обмежено дієздатною (рішення суду);
- 2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я (медичний висновок / листок непрацездатності, у тому числі електронний, або довідка закладу охорони здоров'я);
- 3) є особою з інвалідністю I групи (рішення експертної команди з оцінювання повсякденного функціонування особи або довідка МСЕК, видана до 01.01.2025, чи пенсійне посвідчення / посвідчення особи з інвалідністю);
- 4) є неповнолітньою особою.

10.2. Документи подаються письмовим зверненням за адресою: 01001, м. Київ, вулиця Володимирська, будинок 49, літера А, приміщення 152, або електронною поштою на адресу a.nationalcredit@gmail.com. До звернення додаються копії документів, що підтверджують відповідні обставини. Товариство має право запросити оригінали або засвідчені копії документів у разі обґрунтованих сумнівів у їх достовірності.

10.3. У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, визначених пунктом 10.1, їх наявність вважається непідтвердженою.

11. Представництво інтересів споживача

11.1. Повідомлення про те, що інтереси споживача при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник, здійснюється письмово з наданням належним чином оформлених документів, що підтверджують повноваження представника, за адресою: 01001, м. Київ, вулиця Володимирська, будинок 49, літера А, приміщення 152, електронною поштою a.nationalcredit@gmail.com та/або за адресою місцезнаходження колекторської компанії, залученої до врегулювання простроченої заборгованості.

11.2. З моменту отримання такого повідомлення Товариство взаємодіє з питань врегулювання простроченої заборгованості з представником споживача.

12. Звернення та скарги

12.1. Споживач та інші особи мають право звернутися до Товариства зі скаргою щодо порушення вимог цього Порядку письмово за адресою: 01001, м. Київ, вулиця Володимирська, будинок 49, літера А, приміщення 152, електронною поштою a.nationalcredit@gmail.com або за телефоном 0 800 10 10 50. Звернення розглядаються в строки, встановлені Законом України «Про звернення громадян».

12.2. Споживач має право звернутися до Національного банку України щодо порушення його прав як споживача фінансових послуг, у тому числі вимог щодо етичної поведінки, через офіційне інтернет-представництво Національного

банку України (<https://bank.gov.ua>) або за телефоном контакт-центру 0 800 505 240, а також до суду.

13. Прикінцеві положення

13.1. Цей Порядок набирає чинності з 01.10.2026 та з цієї дати замінює попередню редакцію Порядку.

13.2. Порядок переглядається у разі зміни законодавства, але не рідше одного разу на рік.

13.3. З питань, не врегульованих цим Порядком, застосовуються вимоги законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України.