

**Порядок повідомлення ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «НАЦІОНАЛЬНА»
про те, що інтереси споживача фінансових послуг при врегулюванні
простроченої заборгованості представляє його уповноважений представник
(нова редакція, чинна з 01.10.2026)**

1) Загальні положення

- 1.1.** Цей Порядок розроблено відповідно до статті 25 Закону України «Про споживче кредитування», законів України «Про захист персональних даних», «Про адвокатуру та адвокатську діяльність», підпункту 2 пункту 26 розділу V 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, та Порядку взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «НАЦІОНАЛЬНА» (нова редакція, чинна з 01.10.2026; далі – Порядок взаємодії).
- 1.2.** У цьому Порядку терміни вживаються в такому значенні: **Товариство** – **ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «НАЦІОНАЛЬНА»** (код за ЄДРПОУ 42761807, місцезнаходження: 01001, м. Київ, вулиця Володимирська, будинок 49, літера А, приміщення 152); **споживач** – фізична особа, яка уклала з Товариством договір про споживчий кредит (далі – Договір); **представник** – особа, уповноважена споживачем представляти його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості за Договором. Інші терміни вживаються у значеннях, визначених Законом України «Про споживче кредитування».
- 1.3.** Споживач має право на те, щоб його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляв представник. Представником може бути дієздатна фізична особа або адвокат.

2) Документи, що подаються для повідомлення про представника

- 2.1.** Повідомлення про те, що інтереси споживача представляє представник, здійснюється письмово з наданням належним чином оформлених підтвердних документів (пункт 12 частини п'ятої статті 25 Закону України «Про споживче кредитування»), а саме:
- 1)** заяви-повідомлення, підписаної споживачем або представником (рекомендований зразок наведено в Додатку до цього Порядку), із зазначенням номера і дати Договору, прізвища, власного імені, по батькові споживача, прізвища, власного імені, по батькові представника та його контактних даних (номер телефону, адреса електронної пошти та/або поштова адреса) для взаємодії;

- 2) документа, що підтверджує повноваження представника: для фізичної особи – довіреності, оформленої відповідно до вимог Цивільного кодексу України; для адвоката – ордера, договору про надання правничої допомоги або довіреності (стаття 26 Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»);
- 3) копії документа, що посвідчує особу представника (сторінок паспорта громадянина України з прізвищем, ім'ям, по батькові та фотографією або обох сторін ID-картки), – для встановлення особи представника під час взаємодії.

2.2. Товариство не вимагає документів, не передбачених пунктом 2.1 цього Порядку. У разі обґрунтованих сумнівів у достовірності поданих документів Товариство має право запросити їх оригінали або засвідчені копії.

2.3. Окрема згода представника на обробку його персональних даних не вимагається. Товариство обробляє персональні дані представника, отримані відповідно до цього Порядку, виключно з метою врегулювання простроченої заборгованості та в обсязі, необхідному для взаємодії, на підставах, визначених пунктами 5, 6 частини першої статті 11 Закону України «Про захист персональних даних».

3) Способи подання повідомлення

3.1. Заява-повідомлення та документи, зазначені в пункті 2.1 цього Порядку, можуть бути подані будь-яким із таких способів:

- 1) поштовим відправленням на адресу Товариства: 01001, м. Київ, вулиця Володимирська, будинок 49, літера А, приміщення 152 (на період дії воєнного стану особистий прийом не здійснюється);
- 2) електронною поштою на адресу a.nationalcredit@gmail.com (скановані копії документів або електронні документи, підписані кваліфікованим електронним підписом);
- 3) у разі залучення Товариством колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості – за адресою місцезнаходження такої колекторської компанії. Відомості про колекторські компанії, залучені Товариством (за наявності), розміщуються на вебсайті Товариства.

4) Наслідки повідомлення про представника

4.1. З моменту отримання повідомлення з усіма документами, зазначеними в пункті 2.1 цього Порядку, Товариство та залучена ним колекторська компанія не здійснюють за власною ініціативою будь-якої взаємодії із споживачем або його близькими особами та здійснюють взаємодію з питань врегулювання простроченої заборгованості з представником (пункт 12 частини п'ятої статті 25 Закону України «Про споживче кредитування», розділ 11 Порядку взаємодії).

4.2. Якщо документи подано не в повному обсязі або оформлено неналежним чином, Товариство не пізніше п'яти робочих днів з дня їх отримання повідомляє про це особу, яка їх подала, із зазначенням документів, яких бракує, або недоліків оформлення.

4.3. Товариство повідомляє залучену колекторську компанію (у разі її залучення) про отримання повідомлення про представника.

4.4. Призначення представника не обмежує права споживача самостійно звертатися до Товариства з будь-яких питань щодо Договору. Взаємодія за ініціативою споживача здійснюється в загальному порядку.

5) Припинення представництва

5.1. Споживач або представник повідомляє Товариство про припинення представництва (скасування довіреності, відмову представника, припинення договору з адвокатом тощо) письмово способами, визначеними пунктом 3.1 цього Порядку.

5.2. Представництво також вважається припиненим із закінченням строку, на який видано документ, що підтверджує повноваження представника. Після припинення представництва Товариство здійснює взаємодію із споживачем відповідно до Порядку взаємодії.

6) Прикінцеві положення

6.1. З питань застосування цього Порядку можна звернутися до Товариства за телефоном контакт-центру 0 800 10 10 50 (безкоштовно по Україні), електронною поштою a.nationalcredit@gmail.com або письмово за адресою: 01001, м. Київ, вулиця Володимирська, будинок 49, літера А, приміщення 152.

6.2. Цей Порядок розміщується на вебсайті Товариства <https://nationalcredit.com.ua>, набирає чинності з 01.10.2026 та з цієї дати замінює попередню редакцію.

ЗРАЗОК

**Директору
ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ
«НАЦІОНАЛЬНА»
Горбач О.О.**

від _____
(ПІБ споживача)
РНОКПП: _____
Телефон: _____
Адреса для листування: _____

**ЗАЯВА-ПОВІДОМЛЕННЯ
про представника**

Відповідно до пункту 12 частини п'ятої статті 25 Закону України «Про споживче кредитування» повідомляю, що мої інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості за договором № _____ від «__» _____ 20__ р., укладеним між мною та ТОВ «ФІНАНСОВА КОМПАНІЯ «НАЦІОНАЛЬНА» (далі – Договір), представляє мій представник:

ПІБ представника: _____

Телефон: _____ Ел. пошта: _____

Поштова адреса: _____

Документ, що підтверджує повноваження: _____

№ _____ від «__» _____ 20__ р., строк дії до «__» _____ 20__ р.
(довіреність / ордер / договір про надання правничої допомоги)

Прошу здійснювати взаємодію з питань врегулювання простроченої заборгованості за Договором з моїм представником.

Додатки:

- 1) копія документа, що підтверджує повноваження представника, на ____ арк.;
- 2) копія документа, що посвідчує особу представника, на ____ арк.

«__» _____ 20__ р.
Дата

Підпис

ПІБ