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

Згідно із [Законом України «Про споживче кредитування»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2459-IX#top)  визначено порядок взаємодії зі споживачами, які належать до захищеної категорії, та їхніми близькими особами для врегулювання простроченої заборгованості.

**Хто саме належить до захищеної категорії?**

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 їх з військової служби, пов’язаного з проходженням військової служби;

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.

Щоб підтвердити належність до захищеної категорії, потрібно надати в банк 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.

**Хто може надати в банк 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, поручителі або майнові поручителі.

**Яким шляхом можна подати в банк документи, що підтверджують належність до захищеної категорії?**

Повідомлення споживачів про належність особи до захищеної категорії приймаються шляхом:

* надсилання письмового звернення за місцезнаходженням АТ «БАНК «ПОРТАЛ»: 01135, м. Київ, проспект Берестейський (колишня назва: «проспект Перемоги»), 5а;
* на електронну адресу банку: [info@bank-portal.com.ua](mailto:info@bank-portal.com.ua);
* зателефонувавши за номером до Банку 044 207 43 57.

**На який період взаємодію із захищеною категорією з боку банку заборонено?**

Взаємодію із захищеною категорією з боку банку заборонено в 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 банком інформації про втрату споживачем належності до захищеної категорії.