Затверджено
наказом директора
від 01.09.2026 № 11-0825_2 ОД

Порядок
надання пільгових умов обслуговування договорів про надання ломбардного кредиту військовослужбовцям та членам їх сімей відповідно до пункту 15 статті 14 Закону України "Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей" (включно з переліком документів)
(нова редакція)

Відповідно до пункту 15 статті 14 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей» (далі – Закон) військовослужбовцям, які були призвані на військову службу за призовом під час мобілізації, на особливий період або на військову службу за призовом осіб із числа резервістів в особливий період на весь час їх призову, а також їх дружинам (чоловікам), а також іншим військовослужбовцям, під час дії особливого періоду, які брали або беруть участь у захисті незалежності, суверенітету та територіальної цілісності України і брали безпосередню участь в антитерористичній операції, забезпеченні її проведення, перебуваючи безпосередньо в районах антитерористичної операції у період її проведення, у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації в Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх здійснення, перебуваючи безпосередньо в районах та у період здійснення зазначених заходів, у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку із збройною агресією Російської Федерації проти України, їх дружинам (чоловікам) - штрафні санкції, пеня за невиконання зобов'язань перед підприємствами, установами і організаціями усіх форм власності, у тому числі банками, та фізичними особами, а також проценти за користування кредитом не нараховуються.

Товариство з обмеженою відповідальністю «Ай Ломбард» (далі – Товариство) дотримується вимог Закону та застосовує пільгові умови обслуговування кредитів (право на пільгу) для позичальників, які користуються послугами Товариства, далі – Клієнти, які є військовослужбовцями та їхні дружини (чоловіки), а саме, для таких категорій осіб:

- військовослужбовці, які були призвані на військову службу за призовом під час мобілізації, на особливий період;
- військовослужбовці, які були призвані на військову службу за призовом осіб із числа резервістів в особливий період на весь час їх призову;
- інші військовослужбовці, під час дії особливого періоду (у тому числі, які проходять військову службу за контрактом осіб рядового складу, осіб сержантського і старшинського складу, осіб офіцерського складу та інші види військової служби, встановлені частиною шостою статті 2 Закону України "Про військовий обов'язок і військову службу", *крім військової служби за призовом під час мобілізації, на особливий період та військової служби за призовом осіб із числа резервістів в особливий період*), які брали або беруть участь у захисті незалежності, суверенітету та територіальної цілісності України і брали безпосередню участь в антитерористичній операції, забезпеченні її проведення, перебуваючи безпосередньо в районах антитерористичної операції у період її проведення, у здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії російської федерації в Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх здійснення, перебуваючи безпосередньо в районах та у період здійснення зазначених заходів, у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку із збройною агресією російської федерації проти України;
- дружини (чоловіки) вищезазначених категорій.

Пільгові умови обслуговування кредитів передбачають наступне:

- проценти за користування ломбардним кредитом не нараховуються.
- штрафні санкції, пеня за невиконання зобов'язань за ломбардним кредитом не нараховуються;

Пільгові умови застосовуються з дати виникнення підстави для пільги, незалежно від дати подання заяви та комплектності первинно поданого пакета документів. Нараховані за пільговий період проценти, штрафні санкції та пеня підлягають сторнуванню.

Період дії пільгових умов обслуговування ломбардного кредиту: для військовослужбовців, призваних на військову службу за призовом під час мобілізації, на особливий період, та для осіб із числа резервістів, призваних в особливий період - на весь час їх призову; для інших військовослужбовців, зазначених у цьому Порядку - на період безпосередньої участі у відповідних заходах, надалі після вказаної участі на весь час військової служби під час дії особливого періоду, за умови, що особа брала або бере участь у відповідних заходах (право не припиняється у зв'язку із завершенням безпосередньої участі, доки триває особливий період); для дружин (чоловіків) зазначених категорій - за той самий період, за умови чинності шлюбу, починаючи з дати набрання чинності відповідними змінами до пункту 15 статті 14 Закону, 18.05.2024 р.

Для реалізації вказаного права на пільгу Клієнту необхідно подати до Товариства заяву з доданням документів, які підтверджують проходження відповідного виду військової служби та дають право на пільгу, - в оригіналі, у належним чином засвідченій копії або у формі електронного документа. Подання заяви є способом інформування Товариства про наявність підстави для пільги і не є умовою виникнення права на пільгу.

Заява подається на ім'я керівника Товариства за формою згідно Додатку 1 до даного Порядку.

Заява засвідчується Клієнтом власноручним підписом - у разі подання у паперовій формі, або кваліфікованим електронним підписом, зокрема Дія.Підпис, - у разі подання у формі електронного документу.

Належним чином засвідченою копією документа, далі - засвідчена копія, для цілей цього Порядку є **копія, засвідчена нотаріально, або копія, засвідчена уповноваженим органом** (зокрема, військовою частиною (установою) за місцем служби військовослужбовця - щодо військових документів, у тому числі витягу з наказу; органом державної реєстрації актів цивільного стану - щодо документів про шлюб). **Самостійне засвідчення копії Клієнтом** (у тому числі підписом «Згідно з оригіналом» або шляхом накладення власного кваліфікованого електронного підпису на файл копії) **не вважається належним засвідченням** і Товариством не приймається.

Документи, сформовані в електронній формі державними реєстрами або застосунком «Дія» та підписані кваліфікованим електронним підписом чи посвідчені кваліфікованою електронною печаткою відповідного органу, **приймаються Товариством як оригінали. Ця норма застосовується до кожної позиції переліку документів, наведеного нижче, незалежно від того, чи згадано електронну форму в тексті відповідної позиції.**

<u>Документами, які підтверджують право на пільгу є наступні:</u>

1. Для військовослужбовців, які були призвані на військову службу за призовом під час мобілізації, на особливий період або на військову службу за призовом осіб із числа резервістів в особливий період:

- посвідчення особи офіцера (генерала) або військовий квиток особи рядового, сержантського і старшинського складу - **засвідчена копія, або відповідний електронний документ, сформований державним реєстром чи застосунком «Армія+», «Резерв+», «Дія»;**

- довідка за формою 5 згідно з додатком 22 до Інструкції з діловодства у Збройних Силах України, затвердженої наказом Головнокомандувача Збройних Сил України від 31.01.2024 № 40 (зі змінами), видана не більше ніж за 3 (три) місяці до дати подання, - **оригінал, засвідчена копія, або електронний документ, сформований застосунком «Армія+»;**

- витяг із наказу (засвідчена копія наказу) по особовому складу про призначення на посаду (для підтвердження виду служби, на якій перебуває військовослужбовець) - **оригінал або засвідчена копія.**

2. Для інших військовослужбовців, які брали або беруть участь в антитерористичній операції, забезпеченні її проведення чи в здійсненні заходів із забезпечення національної безпеки й оборони, відсічі й стримуванні збройної агресії Російської Федерації в Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх здійснення, в заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку зі збройною агресією Російської Федерації проти України:

У цьому пункті під довідками, визначеними Порядком розуміється Порядок надання та позбавлення статусу учасника бойових дій осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України, затверджений постановою Кабінету Міністрів України (далі - Порядок)[1].

- довідка за формою 5 згідно з додатком 22 до Інструкції з діловодства у Збройних Силах України, затвердженої наказом Головнокомандувача Збройних Сил України від 31.01.2024 № 40 (зі змінами, видана не більше 3 (трьох) місяців до моменту подання) - **оригінал, засвідчена копія, або електронний документ, сформований застосунком «Армія+» з чинним кодом (QR-кодом) перевірки.**

- довідка згідно з додатком 1 до Порядку – для підтвердження безпосередньої участі в АТО - **оригінал або засвідчена копія;**

- довідка згідно з додатком 4 до Порядку – для підтвердження безпосередньої участі в ООС - **оригінал або засвідчена копія;**

- довідка згідно з додатком 6 до Порядку для підтвердження безпосередньої участі в зазначених у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку із збройною агресією російської федерації проти України у період з 24.02.2022 по теперішній час - **оригінал або засвідчена копія;**

- за відсутності довідок згідно з додатками 1, 4 або 6 до Порядку (якщо такі довідки ще не оформлені у зв'язку з тим, що вони передбачені для встановлення статусу учасника бойових дій) - довідка за формою 12 згідно з додатком 28 до Інструкції з діловодства у Збройних Силах України, затвердженої наказом Головнокомандувача Збройних Сил України від 31.01.2024 № 40 (зі змінами), яка підтверджує періоди безпосередньої участі у відповідних заходах - **оригінал або засвідчена копія;**

- витяг із наказу (засвідчена копія наказу) по особовому складу про призначення на посаду (для підтвердження виду служби, на якій перебуває військовослужбовець) - **оригінал або засвідчена копія.**

3. Для дружин (чоловіків) військовослужбовців, які мають право на пільгові умови обслуговування кредиту:

- документи, визначені пунктом 1 або 2 (залежно від категорії);

- свідоцтво про шлюб - **оригінал або засвідчена копія**;

-витяг з Державного реєстру актів цивільного стану громадян про державну реєстрацію шлюбу на дату звернення за пільгою для підтвердження чинності статусу шлюбу - **оригінал або засвідчена копія.**

4. Особи, які мають право подати заяву та підтверджуючі документи:

- Клієнт;

-дружина (чоловік) Клієнта.

5. Строки розгляду заяви.

Заяви Клієнтів - військовослужбовців та членів їхніх сімей опрацьовуються юридичним відділом Товариства.

Загальний строк розгляду заяви не перевищує одного місяця з дня її надходження до Товариства (частина перша статті 20 Закону України «Про звернення громадян»). Якщо вирішити порушені у заяві питання в цей строк неможливо, строк розгляду може бути

---

[1] Порядок надання та позбавлення статусу учасника бойових дій осіб, які захищали незалежність, суверенітет та територіальну цілісність України і брали безпосередню участь в антитерористичній операції, забезпеченні її проведення чи у здійсненні заходів із забезпечення національної 3 безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації в Донецькій та Луганській областях, забезпеченні їх здійснення, у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 20.08.2014 № 413.

продовжений з обов'язковим письмовим повідомленням Клієнта про продовження строку; при цьому загальний строк вирішення питання не може перевищувати 45 днів.

Заяви, що перебувають у роботі на дату затвердження цього Порядку в новій редакції, розглядаються та вирішуються у межах строків, встановлених законодавством, без застосування додаткових прискорених процедур.

6. Неповний пакет документів.

Якщо Клієнтом надано не всі документи, обов'язкові відповідно до цього Порядку, Товариство у межах установленого строку розгляду надсилає Клієнту письмову відповідь із зазначенням конкретного переліку документів, яких не вистачає для прийняття рішення. Надання такої відповіді завершує розгляд первинної заяви.

Повторне подання заяви з належним комплектом документів реєструється Товариством як нова заява, строк розгляду якої обчислюється з дати її повторного надходження.

Неповнота первинно поданого пакета документів не впливає на момент виникнення права на пільгу. Після подання повного пакета пільгові умови застосовуються з дати виникнення підстави для пільги, з відповідним сторнуванням раніше нарахованих сум.

7. Реквізити для повернення сплачених процентів.

Ненарахування процентів, штрафних санкцій та пені застосовується Товариством незалежно від надання Клієнтом банківських реквізитів. Банківські реквізити необхідні виключно для повернення Клієнту сум, сплачених ним понад розмір зобов'язання внаслідок нарахувань за пільговий період. Для проведення такого повернення Клієнт надає реквізити банківського рахунку у форматі IBAN у спосіб, що дозволяє підтвердити належність рахунку саме Клієнту (прізвище, ім'я, по батькові та IBAN), а саме: довідку банку; банківську виписку; електронний документ або квитанцію з клієнт-банку чи мобільного застосунку; або інший документ банку, який дає змогу однозначно ідентифікувати власника рахунку.

Реквізити рахунку, повідомлені усно, телефоном, через працівників інших підрозділів Товариства або в інший спосіб, що прямо та однозначно не підтверджує належність рахунку Клієнту, до опрацювання не приймаються. Ця вимога зумовлена необхідністю належної ідентифікації отримувача коштів та управління ризиками у сфері ПВК/ФТ і не є ані відмовою у здійсненні повернення коштів, ані умовою застосування пільгових умов обслуговування кредиту.

8. Способи подання заяви та підтверджуючих документів Товариству.

- рекомендованим поштовим відправленням за адресою місцезнаходження Товариства: Україна, 03151, місто Київ, вул. Смілянська,8;

- електронною поштою на електронну адресу Товариства: .i.lombard.llc@gmail.com

Зв'язатися з представниками Товариства можна за номерами телефону: 0800 500 555 (безкоштовно), 044-364-91-72 (згідно тарифів оператора).

9. Перерахунок.

За результатами позитивного розгляду заяви Товариство здійснює перерахунок зобов'язань Клієнта за відповідним договором ломбардного кредиту, сторнує нараховані за пільговий період проценти, штрафні санкції та пеню і надає та перераховує суми, що підлягає поверненню Клієнту (за наявності).

10. Відмова у застосуванні пільгових умов.

Відмова у застосуванні пільгових умов допускається виключно з таких підстав: відсутність у Клієнта статусу, визначеного пунктом 15 статті 14 Закону; неподання документів, що підтверджують такий статус, після письмового запиту Товариства.

Відмова надається Клієнту у письмовій формі із зазначенням конкретної підстави, норми, на якій вона ґрунтується.

Клієнт має право оскаржити відмову шляхом повторного звернення до Товариства, звернення до Національного банку України як органу, що здійснює державне регулювання та нагляд у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, а також до суду.

ДОДАТОК 1
до Порядку, затвердженого наказом директора
від 01.09.2026 № 11-0825_2 ОД

ЗРАЗОК

Директору
ТОВ «Ай Ломбард»
Дмитру МОРОЗОВУ

гр-на/ки
_____
(прізвище, ім’я, по батькові повністю)
Адреса зареєстрованого місця проживання:
_____
РНОКПП _____
Паспорт серія __ (ID-картка)№ _____, виданий
_____
_____ «___» _____ _____ року
Тел. моб. _____
Адреса ел. пошти:_____

Заява

Прошу застосувати пільгові умови обслуговування ломбардного кредиту, передбачені пунктом 15 статті 14 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей», за такими договорами про надання ломбардного кредиту: № _____ від «___» _____ 20__ р.

Підстава пільги (потрібне підкреслити): військовослужбовець, призваний за призовом під час мобілізації, на особливий період; резервіст, призваний в особливий період; інший військовослужбовець, який брав (бере) участь у відповідних заходах; дружина (чоловік) військовослужбовця.

Період, за який заявляється пільга: з «___» _____ 20__ р.

Реквізити для повернення надміру сплачених коштів (за наявності): IBAN _____, найменування банку _____.

Додаткові пояснення:
_____
_____
_____
_____
_____

До заяви додаю необхідні документи.

Додатки:

«____» _____202__р. _____ _____
(підпис) (ім’я, прізвище)