



Правління Національного банку України
ПОСТАНОВА

14 березня 2024 року

Київ

№ 27

Про внесення змін до деяких нормативно-правових актів Національного банку України з питань захисту прав споживачів фінансових послуг

Відповідно до статей 7, 15, 55¹, 56 Закону України “Про Національний банк України”, статей 6, 7, 21, 22, пунктів 2, 3 розділу VII Закону України “Про фінансові послуги та фінансові компанії”, статей 55, 56 Закону України “Про банки і банківську діяльність”, статті 109 Закону України “Про страхування”, з метою забезпечення захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг під час їх інформування фінансовими установами щодо фінансових послуг Правління Національного банку України **постановляє**:

1. Затвердити Зміни до:

1) Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 28 листопада 2019 року № 141 (зі змінами), що додаються;

2) Положення про додаткові вимоги до договорів про надання фінансових послуг та фінансових платіжних послуг, укладених банками зі споживачами, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 22 січня 2021 року № 7 (у редакції постанови Правління Національного банку України від 25 листопада 2022 року № 232), що додаються;

3) Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 05 жовтня 2021 року № 100 (зі змінами), що додаються;

4) Положення про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит), затвердженого постановою Правління Національного банку України від 03 листопада 2021 року № 113 (зі змінами), що додаються;

5) Положення про додаткові вимоги до договорів про надання платіжних послуг, укладених небанківськими надавачами платіжних послуг зі споживачами, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 25 листопада 2022 року № 233, що додаються.

2. У тексті та додатках до Правил розрахунку банками України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит, затверджених постановою Правління Національного банку України від 08 червня 2017 року № 49 (зі змінами), слова “супровідні послуги” у всіх відмінках замінити словами “додаткові та/або супутні послуги” у відповідних відмінках.

3. Унести до Правил розрахунку небанківськими фінансовими установами України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит, затверджених постановою Правління Національного банку України від 11 лютого 2021 року № 16 (зі змінами), такі зміни:

1) у пункті 1 слова «“Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”» замінити словами «“Про фінансові послуги та фінансові компанії”»;

2) у тексті Правил та додатках до них слова “супровідні послуги” у всіх відмінках замінити словами “додаткові та/або супутні послуги” у відповідних відмінках.

4. Небанківським фінансовим установам, які відповідно до законодавства України мають право надавати споживчі кредити, та банкам України протягом одного місяця з дня набрання чинності цією постановою привести свою діяльність у відповідність до вимог цієї постанови.

5. Управлінню захисту прав споживачів фінансових послуг (Ольга Лобайчук) після офіційного опублікування цієї постанови довести до відома фінансових установ, зазначених у пункті 4 цієї постанови, інформацію про її прийняття.

6. Контроль за виконанням цієї постанови покласти на Голову Національного банку України Андрія Пишного.

7. Постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її офіційного опублікування.

Голова

Андрій ПИШНИЙ

Інд. 14

Зміни до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг

1. У пункті 1 розділу I слова «“Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”» замінити словами «“Про фінансові послуги та фінансові компанії”».

2. У розділі II:

1) пункт 17 після підпункту 17 доповнити новим підпунктом такого змісту:

“18) інформацію про право клієнта після припинення дії договору про надання банківської послуги, включно у зв'язку із завершенням строку дії, розірванням або виконанням такого договору, звернутися до банку із запитом на інформацію (довідку), що стосується виконання сторонами своїх зобов'язань, установлених договором, включаючи інформацію (довідку) про відсутність заборгованості та виконання зобов'язань клієнта за договором у повному обсязі, яку банк надає у формі паперового або електронного документа (за вибором клієнта) протягом п'яти робочих днів із дня отримання банком такого запиту.”.

У зв'язку з цим абзаци двадцять восьмий, двадцять дев'ятий уважати відповідно абзацами двадцять дев'ятим, тридцятим;

2) в абзаци другому пункту 22 слова “витрат та доходів за послугами з надання споживчого кредиту та залучення банком у вклади (депозити) коштів” замінити словами “витрат за послугою з надання споживчого кредиту”.

3. У тексті Положення та додатках до нього слова “супровідні послуги” у всіх відмінках замінити словами “додаткові та/або супутні послуги” у відповідних відмінках.

Зміни до Положення про додаткові вимоги до договорів
про надання фінансових послуг та фінансових платіжних послуг,
укладених банками зі споживачами

1. У розділі I:

1) у пункті 1 слова «“Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”» замінити словами «“Про фінансові послуги та фінансові компанії”»;

2) у пункті 3:

пункт після підпункту 1 доповнити новим підпунктом 1¹ такого змісту:

“1¹) засвідчена копія договору – копія договору, що містить реквізити, які надають їй юридичної сили оригіналу;”;

абзац сьомий виключити.

У зв'язку з цим абзаци восьмий, дев'ятий уважати відповідно абзацами сьомим, восьмим.

2. У розділі II:

1) пункт 9 доповнити новим підпунктом такого змісту:

“б) інформацію про обов'язок банку повідомити споживача про продовження в односторонньому порядку строку користування кредитом за договором про споживчий кредит у формі кредитування банківського рахунку або кредитної лінії щонайменше за 30 календарних днів до дати, з якої застосовуватиметься таке продовження, через погоджений банком і споживачем канал комунікації, не включаючи власний вебсайт банку (якщо таке одностороннє продовження передбачене договором про споживчий кредит).”;

2) у підпункті 1 пункту 13 слова «Законом України “Про електронну комерцію”» замінити словами «“Законом про фінансові послуги”».

3. У тексті Положення та додатку до нього слова “супровідні послуги” у всіх відмінках замінити словами “додаткові та/або супутні послуги” у відповідних відмінках.

Зміни до Положення
про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів
щодо надання послуг споживчого кредитування

1. У розділі I:

1) у пункті 1:

слова «“Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”» замінити словами «“Про фінансові послуги та фінансові компанії”»;
пункт доповнити словами «, “Про страхування”»;

2) пункт 2 після слів “відповідну фінансову послугу” доповнити словами “, а також страховиком, який надає кредит у межах та під заставу викупної суми за договором страхування життя з накопичувальною складовою”;

3) в абзаці чотирнадцятому пункту 3 слова «“Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”» замінити словами «“Про фінансові послуги та фінансові компанії”»;

4) друге речення пункту 5 після слів “фінансових послуг” доповнити словами “або в інші внутрішні документи”.

2. Пункт 16 розділу II після підпункту 12 доповнити двома новими підпунктами такого змісту:

“13) інформацію про право споживача після припинення дії договору про надання споживчого кредиту, включно у зв’язку із завершенням строку дії, розірванням або виконанням такого договору, звернутися до фінансової установи із запитом на інформацію (довідку), що стосується виконання сторонами своїх зобов’язань, установлених договором, включаючи інформацію (довідку) про відсутність заборгованості та виконання зобов’язань споживача за договором у повному обсязі, яку фінансова установа надає у формі паперового або електронного документа (за вибором споживача) протягом п’яти робочих днів із дня отримання фінансовою установою такого запиту;

14) порядок повернення кредиту та процентів за користування ним за послугою з надання споживчого кредиту в межах та під заставу викупної суми за договором страхування життя з накопичувальною складовою в разі настання

страхового випадку до дати повернення кредиту, визначеної договором (у разі надання відповідної послуги страховиком за договором страхування життя).”.

У зв'язку з цим абзаци двадцять другий – двадцять четвертий уважати відповідно абзацами двадцять четвертим – двадцять шостим.

3. У тексті Положення та додатках до нього слова “супровідні послуги” у всіх відмінках замінити словами “додаткові та/або супутні послуги” у відповідних відмінках.

ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова Правління
Національного банку України
14 березня 2024 року № 27

Зміни до Положення про додаткові вимоги до договорів
небанківських фінансових установ про надання коштів у позику
(споживчий, фінансовий кредит)

1. У розділі I:

1) у пункті 1:

слова «“Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”» замінити словами «“Про фінансові послуги та фінансові компанії”»;
пункт доповнити словами «, “Про страхування”»;

2) у пункті 2:

пункт після підпункту 1 доповнити новим підпунктом 1¹ такого змісту:

“1¹) засвідчена копія договору – копія договору, що містить реквізити, які надають їй юридичної сили оригіналу;”;

підпункт 2 після слів “фінансового кредиту” доповнити словами
“, включаючи страховика, який надає кредит у межах та під заставу викупної суми за договором страхування життя з накопичувальною складовою”;

абзац дев'ятий виключити.

У зв'язку з цим абзац десятий уважати абзацом дев'ятим.

2. У тексті Положення слова “супровідні послуги” у всіх відмінках замінити словами “додаткові та/або супутні послуги” у відповідних відмінках.

Зміни до Положення про додаткові вимоги до договорів
про надання платіжних послуг, укладених небанківськими
надавачами платіжних послуг зі споживачами

1. У розділі I:

1) у пункті 1 слова «“Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”» замінити словами «“Про фінансові послуги та фінансові компанії”»;

2) у пункті 2:

підпункт 1 замінити двома новими підпунктами 1, 1¹ такого змісту:

“1) засвідчена копія договору – копія договору, що містить реквізити, які надають їй юридичної сили оригіналу;

1¹) канал комунікації – канал, що забезпечує небанківському надавачу платіжних послуг передавання споживачу інформації або поширення реклами про його послуги, включно із медіа (телебачення, радіо, періодичні друковані видання, інтернет, блоги, онлайн-платформи), соціальними мережами, платіжними, включно з мобільними, застосунками, телефонними дзвінками, інтерактивними голосовими дзвінками (англійською мовою Interactive Voice Response, IVR – дзвінки на телефонний номер споживача з автоматичним відтворенням аудіоролика та, за технічної можливості, подальшим доступом споживача до подробиць інформації, що йому озвучено, через спеціальне меню за допомогою натискання клавіш у тоновому режимі або голосу), зовнішньою рекламою (білборди, постери, відеопанелі, розтяжки, об’яви та інші аналогічні рекламоносії), каналами дистанційного електронного обслуговування [телефон, месенджер, банкомат, пристрій із функцією приймання готівки (cash-in), мережа Інтернет та інші засоби, пов’язані з електронною комунікаційною мережею], крім власних вебсайтів небанківського надавача платіжних послуг;”;

абзац шостий виключити.

У зв’язку з цим абзаци сьомий, восьмий уважати відповідно абзацами шостим, сьомим.

2. У тексті Положення слова “супровідні послуги” у всіх відмінках замінити словами “додаткові та/або супутні послуги” у відповідних відмінках.