



Правління Національного банку України
ПОСТАНОВА

27 листопада 2023 року

Київ

№ 152

Про затвердження Змін до Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості

Відповідно до статей 7, 15, 19, 55, 55¹, 56 Закону України “Про Національний банк України”, статей 4, 54–56, 66, 67, 73 Закону України “Про банки і банківську діяльність”, статей 6–8, 21–23, 25, 46 Закону України “Про фінансові послуги та фінансові компанії”, статей 5, 26 Закону України “Про споживче кредитування”, статей 77, 78, 81 Закону України “Про платіжні послуги”, статей 24, 26 Закону України “Про рекламу”, статей 85–88, 114 Закону України “Про страхування”, статей 37, 43 Закону України “Про кредитні спілки”, з метою приведення у відповідність до законодавства України нормативно-правового акта Національного банку України з питань здійснення нагляду за додержанням вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості Правління Національного банку України **постановляє:**

1. Затвердити Зміни до Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 02 вересня 2022 року № 198 (у редакції постанови Правління Національного банку України від 28 вересня 2023 року № 118), що додаються.

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

3. Постанова набирає чинності з 01 січня 2024 року.

Голова

Андрій ПИШНИЙ

Інд. 14

Зміни до Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості

1. У розділі I:

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

2) підпункт 2 пункту 2 викласти в такій редакції:

“2) довідка про результати здійснення безвиїзного нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг/обмежених платіжних послуг/за додержанням вимог щодо етичної поведінки – документ, що складається за результатами безвиїзного нагляду в разі виявлення порушень законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг/обмежених платіжних послуг, ознак здійснення ризикової діяльності надавачем небанківських фінансових послуг або в разі виявлення в діяльності кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії порушень законодавства України щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), порушень об'єктами нагляду вимог Закону про фінпослуги, Закону про споживче кредитування, Законів України “Про страхування”, “Про кредитні спілки” та іншого законодавства України в частині зобов'язання надання інформації, документів та їх копій (у паперовій або електронній формі), письмових пояснень Національному банку, уключаючи на письмовий запит/вимогу (далі – Довідка);”;

3) абзац другий пункту 8 викласти в такій редакції:

“Національний банк за порушення законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг та законодавства України щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)/здійснення ризикової діяльності накладає адміністративні стягнення, застосовує до об'єктів нагляду штрафні санкції, а також має право застосовувати до об'єктів нагляду коригувальні заходи та/або заходи впливу в порядку, визначеному законодавством України.”.

2. У розділі II:

1) у пункті 9:

підпункт 2 викласти в такій редакції:

“2) забезпечення своєчасного надання споживачам необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансові послуги (включаючи фінансові платіжні послуги), посередницькі послуги, продукти, включаючи інформацію про вартість таких послуг і продуктів, умови та порядок діяльності надавача фінансових, супровідних послуг, договори про надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), іншої інформації/документів (їх копій), надання яких визначено законодавством України (включаючи в частині вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості), розміщених на власних вебсайтах, уключаючи їх мобільну версію, у програмних застосунках (мобільних додатках, платіжних та мобільних застосунках), платіжних пристроях надавача фінансових, супровідних послуг, у місцях надання послуг, поширеної шляхом розміщення надавачем фінансових, супровідних послуг реклами про фінансові послуги та на платіжному ринку, які ними надаються, умови отримання таких послуг у будь-якій формі, або розміщених у будь-який інший спосіб, а також про ризики, пов’язані з отриманням такої фінансової та/або посередницької послуги, для прийняття споживачами свідомих рішень;”;

пункт після підпункту 4 доповнити новим підпунктом 4¹ такого змісту:

“4¹) запобігання поширенню на ринку фінансових/платіжних послуг інформації, що вводить в оману;”;

підпункт 6 викласти в такій редакції:

“6) сприяння просвітницькій роботі для забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов’язаних із отриманням фінансових послуг;”;

у підпункті 8 слова “у частині реклами у сфері фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), крім фондового ринку” замінити словами “у частині реклами у сфері фінансових послуг (крім фондового ринку) та на платіжному ринку”;

абзац другий підпункту 9 виключити;

2) у пункті 10:

у підпункті 3 слова “вебсайтів, програмних застосунків (мобільних додатків, платіжних застосунків)” замінити словами “вебсайтів, уключаючи їх мобільну версію, програмних застосунків (мобільних додатків, платіжних та мобільних застосунків)”;

підпункт 5 доповнити словами “, за поширенням інформації про фінансові/платіжні послуги та супровідні послуги, інформаційних матеріалів та методів пропонування, продажу фінансових та супровідних послуг, залучення до

надання фінансових послуг посередників”;

підпункт 8 викласти в такій редакції:

“8) надання рекомендацій щодо захисту прав та законних інтересів споживачів, у тому числі з питань підвищення фінансової обізнаності споживачів щодо умов фінансових та/або супровідних послуг;”;

у підпункті 9 слова “проведеного нагляду за додержанням законодавства” замінити словами “проведених безвизного нагляду та інспекційних перевірок у частині додержання законодавства”;

підпункт 10 викласти в такій редакції:

“10) співпраці з іншими органами в межах своєї компетенції щодо забезпечення захисту прав споживачів, у тому числі обміну інформацією щодо скарг споживачів, правопорушень на ринку фінансових послуг, осіб, притягнутих до відповідальності;”;

пункт доповнити новим підпунктом такого змісту:

“15) аналізу інформації, отриманої під час здійснення нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг інших надавачів фінансових/платіжних, супровідних послуг.”;

3) підпункт 2 пункту 13 викласти в такій редакції:

“2) направлення письмового запиту/вимоги надавачу фінансових, супровідних послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) і одержання від нього додаткової інформації/документів (та їх копій)/письмових пояснень (за потреби);”;

4) у пункті 14:

у підпункті 1:

підпункт після слів “про фінансові послуги (включаючи фінансові платіжні послуги),” доповнити словом “продукти,”;

слова “на власних вебсайтах, у програмних застосунках (мобільних додатках, платіжних застосунках)” замінити словами “на власних вебсайтах, включаючи їх мобільну версію, у програмних застосунках (мобільних додатках, платіжних та мобільних застосунках)”;

пункт після підпункту 1 доповнити новим підпунктом 1¹ такого змісту:

“1¹) інформації про фінансові/платіжні послуги та супровідні послуги, інформаційних матеріалів та методів пропонування, продажу фінансових та супровідних послуг, інформації про залучення до надання фінансових послуг посередників;”;

підпункт 4 викласти в такій редакції:

“4) інформації, документів (їх копій), письмових пояснень, наявних у Національного банку у зв’язку з виконанням ним своїх функцій та повноважень;”;

5) пункт 18 викласти в такій редакції:

“18. Результати проведеного безвиїзного нагляду в разі виявлення в діяльності надавача фінансових, супровідних послуг порушень законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, уключаючи порушень вимог Закону про фінпослуги, Закону про споживче кредитування, Законів України “Про страхування”, “Про кредитні спілки” та іншого законодавства України в частині зобов’язання надання інформації, документів та їх копій (у паперовій або електронній формі), письмових пояснень Національному банку, включаючи на письмовий запит/вимогу, або ознак здійснення надавачем небанківських фінансових послуг ризикової діяльності оформляються у формі Довідки згідно з розділом V цього Положення.”.

3. У пункті 24 розділу IV:

1) у підпункті 4 слова “розміщених на вебсайтах, у програмних застосунках (мобільних додатках)” замінити словами “розміщених на вебсайтах, уключаючи їх мобільну версію, у програмних застосунках (мобільних додатках та застосунках)”;

2) у підпункті 6 слова “на власному вебсайті, у програмному застосунку (мобільному додатку)” замінити словами “на власному вебсайті, уключаючи його мобільну версію, у програмному застосунку (мобільному додатку та застосунку)”.

4. У розділі V:

1) пункт 27 після слова “запит” доповнити словом “/вимогу”;

2) пункт 28 викласти в такій редакції:

“28. Письмовий запит/вимога на отримання пояснень, інформації та документів оформляється як лист Національного банку за підписом уповноваженої посадової особи Національного банку і надсилається з урахуванням вимог щодо пересилання документів, що містять інформацію з обмеженим доступом, установлених Національним банком, у:

1) електронній формі (далі – електронний документ), підписаний кваліфікованим електронним підписом (далі – КЕП), на електронну адресу надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, нового кредитора, колекторської компанії;

2) паперовій формі – засобами поштового зв’язку на поштову адресу надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, нового кредитора, колекторської компанії.

Письмовий запит/вимога Національного банку, направлений/направлена

надавачу фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавачу обмежених платіжних послуг, колекторській компанії у формі електронного документа, є належним чином відправленим за умови отримання на електронну пошту/електронну поштову скриньку Національного банку підтвердження доставлення цього письмового запиту/вимоги на електронну адресу надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, колекторської компанії. Національний банк у разі неотримання такого підтвердження протягом трьох робочих днів із дня направлення письмового запиту/вимоги у формі електронного документа об'єкту нагляду на електронну адресу надсилає засвідчену в порядку, установленому законодавством України, копію письмового запиту/вимоги в паперовій формі рекомендованим листом із повідомленням про вручення на поштову адресу надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, колекторської компанії.

Строк, у який вимагається подання письмових пояснень, інформації та документів від об'єктів нагляду, встановлюється з урахуванням обсягів запитуваної інформації та не може бути меншим, ніж строк, установлений законодавством України.”;

3) пункт 29 викласти в такій редакції:

“29. Керівник (уповноважена особа) надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, колекторської компанії зобов'язаний забезпечити надання Національному банку письмових пояснень, достовірної інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них) у визначених у письмовому запиті/вимозі Національного банку структурі, обсягах та в установленій у цьому запиті/цій вимозі строк.”;

4) у пункті 30:

в абзаці четвертому слова “на запит Національного банку” замінити словами “на письмовий запит/вимогу Національного банку”;

абзаци п'ятий, шостий після слова “запит” доповнити словом “/вимогу”;

5) третє речення пункту 33 викласти в такій редакції:

“Національний банк у разі неотримання такого повідомлення протягом трьох робочих днів із дня направлення супровідного листа з Довідкою в електронній формі об'єкту нагляду на його електронну адресу надсилає засвідчену в порядку, установленому законодавством України, копію Довідки в паперовій формі або передає її нарочно.”;

6) пункт 34 викласти в такій редакції:

“34. Національний банк направляє об'єкту нагляду копію Довідки в паперовій формі із супровідним листом рекомендованим листом із повідомленням про вручення на поштову адресу об'єкта нагляду. Національний

банк подає одну копію Довідки в паперовій формі об'єкту нагляду (у разі передавання нарочним) із зазначенням дати передавання та підпису про отримання на другій копії Довідки в паперовій формі, що залишається в Національному банку.”;

7) у пункті 35 слова “має право надіслати Довідку в паперовій формі” замінити словами “має право надіслати копію Довідки в паперовій формі”;

8) у пункті 36 слова “Довідка в паперовій формі” замінити словами “Копія Довідки в паперовій формі”;

9) пункт 41 доповнити словами “та інспекційної перевірки в частині захисту прав споживачів фінансових/платіжних послуг”.

5. Розділ VI виключити.

6. У додатках до Положення:

1) у додатку 1:

у відмітці до додатка слово та цифру “Додаток 1” замінити словом “Додаток”; пункт 1 викласти в такій редакції:

“1. Цю Довідку складено Національним банком України відповідно до Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості, затвердженого постановою Правління Національного банку України від _____ 20__ року № _____, за результатами здійснення безвиїзного нагляду

(за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг/обмежених платіжних послуг/за додержанням вимог щодо етичної поведінки)

у зв'язку з виявленням порушень законодавства України, включаючи нормативно-правових актів Національного банку України, що регулюють

_____ ,
(предмет регулювання нормативно-правових актів, порушення яких виявлено) або у зв'язку з виявленням порушень Закону України “Про фінансові послуги та фінансові компанії”/Закону України “Про споживче кредитування”/Закону України “Про страхування”/Закону України “Про кредитні спілки” та іншого законодавства України в частині зобов'язання надання інформації, документів та їх копій (у паперовій або електронній формі), письмових пояснень Національному банку України, включаючи на письмовий запит/вимогу,

вчинених

(зазначаються повне найменування, код за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України об'єкта нагляду)”;

2) додаток 2 виключити.

7. У тексті Положення посилання на додаток 1 замінити посиланням на додаток.