



Правління Національного банку України

ПОСТАНОВА

31 грудня 2024 року

Київ

№ 193

Про затвердження Змін до Положення про застосування Національним банком України заходів впливу за порушення колекторськими компаніями законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг

Відповідно до статей 7, 15, 17, 55¹, 56 Закону України “Про Національний банк України”, статті 28 Закону України “Про фінансові послуги та фінансові компанії”, статей 5, 26, 28 Закону України “Про споживче кредитування”, Закону України “Про адміністративну процедуру”, з метою приведення нормативно-правового акта Національного банку України у відповідність до вимог законодавства України Правління Національного банку України **постановляє**:

1. Затвердити Зміни до Положення про застосування Національним банком України заходів впливу за порушення колекторськими компаніями законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 25 грудня 2023 року № 193, що додаються.

2. Адміністративні провадження щодо застосування заходів впливу до колекторської компанії, розпочаті до дня набрання чинності цією постановою, відповідно до Положення про застосування Національним банком України заходів впливу за порушення колекторськими компаніями законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 25 грудня 2023 року № 193, завершуються з урахуванням вимог Закону України “Про адміністративну процедуру”.

3. Департаменту методології регулювання діяльності небанківських фінансових установ (Сергій Савчук) після офіційного опублікування довести до відома колекторських компаній інформацію про прийняття цієї постанови.

4. Постанова набирає чинності з 01 січня 2025 року.

Голова

Андрій ПИШНИЙ

Інд. 33

ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова Правління
Національного банку України
31 грудня 2024 року № 193

Зміни до Положення про застосування Національним банком України заходів впливу за порушення колекторськими компаніями законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг

1. У розділі I:

1) пункт 1 після слів “(далі – Закон про споживче кредитування)” доповнити словами “, Закону України “Про адміністративну процедуру” (далі – Закон про адміністративну процедуру);

2) абзац шостий пункту 2 замінити трьома новими абзацами такого змісту:
“Термін “адміністративне провадження” уживається в цьому Положенні в значенні, наведеному в Законі про адміністративну процедуру.

Термін “споживач” уживається в значенні, наведеному в Законі про споживче кредитування.

Інші терміни, що використовуються в цьому Положенні, уживаються в значеннях, визначених у Законі України “Про Національний банк України”, Законі про фінансові послуги, Законі про споживче кредитування, Законі про адміністративну процедуру.”;

3) пункт 3 доповнити словами “(далі – заходи впливу)”.

2. У пункті 4 розділу II слова “рішення про” замінити словами “рішення щодо”.

3. У розділі III:

1) пункти 6, 8, 9 викласти в такій редакції:

“6. Національний банк застосовує заходи впливу на підставі результатів нагляду за додержанням колекторською компанією законодавства щодо врегулювання простроченої заборгованості, матеріалів позапланових інспекційних перевірок колекторських компаній.

Національний банк під час застосування заходів впливу має право застосовувати професійне судження, сформоване під час здійснення нагляду за додержанням колекторською компанією вимог законодавства України щодо врегулювання простроченої заборгованості.”;

“8. Рішення щодо застосування до колекторської компанії заходів впливу (далі – рішення про застосування заходу впливу) приймає Правління / Комітет з питань нагляду.

9. Рішення щодо застосування заходу впливу повинно обов’язково містити:

1) відомості про встановлені обставини (факти);

2) відомості про результати розгляду пояснень / заперечень колекторської компанії, її посадових осіб, щодо якої прийнято рішення (за наявності);

3) зміст (назву) заходу впливу, що застосовується до колекторської компанії (якщо застосовується захід впливу);

4) відомості про колекторську компанію – повне найменування, місцезнаходження, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств та організацій України, інші контактні дані (за наявності);

5) реквізити документа, в якому зафіксовані порушення;

6) строк набрання рішенням чинності та спосіб визначення такого строку відповідно до частини шостої статті 56 Закону про Національний банк (далі – дата набрання чинності) (якщо застосовується захід впливу);

7) відомості, передбачені частиною п’ятою статті 56 Закону про Національний банк (якщо застосовується захід впливу).”;

2) пункт 12 доповнити новим абзацом такого змісту:

“Національний банк не оприлюднює інформації та не надсилає рішення колекторській компанії, якщо Правління / Комітет з питань нагляду прийняло/прийняв рішення про незастосування заходу впливу.”;

3) пункт 13 викласти в такій редакції:

“13. Факт доведення рішення про застосування заходу впливу з дотриманням Національним банком відповідних дій, визначених у пункті 12 розділу III цього Положення, фіксується в матеріалах справи щодо застосування відповідного заходу із зазначенням:

1) дня і часу отримання колекторською компанією рішення про застосування заходу впливу, надісланого у формі електронного документа (за наявності підтвердження отримання);

2) дня отримання колекторською компанією рішення про застосування заходу впливу, зазначеного в повідомленні про вручення рішення про застосування заходу впливу, надісланого в паперовій формі.”;

4) розділ після пункту 13 доповнити новим пунктом 13¹ такого змісту:

“13¹. Рішення про застосування заходу впливу, якщо немає підтвердження отримання / у разі неможливості отримання такого підтвердження, вважається доведеним до відома колекторської компанії на п'ятий календарний день із дня виконання Національним банком відповідних дій, визначених у пункті 12 розділу III цього Положення.”;

5) у пункті 14:

в абзаці третьому слова “сім календарних днів” замінити словами “два робочих дні”;

абзаци четвертий, п'ятий виключити;

8) розділ після пункту 14 доповнити чотирма новими пунктами 14¹–14⁴ такого змісту:

“14¹. Колекторська компанія не пізніше наступного робочого дня з дня отримання запрошення письмово повідомляє Національний банк про:

1) дату і час отримання запрошення та підтвердження участі;

2) інформацію (ідентифікаційні дані) про запрошену особу в порядку та обсязі, зазначених у запрошенні Національного банку. Запрошена особа особисто надає інформацію про свого представника (далі – представник) у разі неможливості участі запрошеної особи в засіданні Правління / Комітету з питань нагляду;

3) потребу в участі в режимі відеоконференції з обґрунтуванням такої потреби, якщо засідання проводиться за місцезнаходженням Національного банку;

4) потребу в послугах перекладача (включаючи перекладача жестової мови);

5) причини неможливості прибуття / взяття участі дистанційно на запрошення Національного банку (за їх наявності).

14². Колекторська компанія надає інформацію про представника в разі неможливості участі керівника колекторської компанії в засіданні Правління / Комітету з питань нагляду.

14³. Факт отримання колекторською компанією запрошення фіксується в матеріалах адміністративної справи щодо застосування заходу впливу із зазначенням:

1) дня і часу отримання запрошення особою, зафіксовані електронною поштою (за наявності підтвердження отримання);

2) дня отримання запрошення особою, зазначеного в повідомленні про вручення, у разі надсилання запрошення поштою рекомендованим листом із повідомленням про вручення.

14⁴. Запрошена особа / представник, яка / який не пред'явила / не пред'явив документ, що посвідчує особу, та/або не підтвердила / не підтвердив свої повноваження, не допускається до участі в засіданні Правління / Комітету з питань нагляду.”;

4. Положення доповнити новим розділом VIII такого змісту:

“VIII. Окремі процедурні питання здійснення адміністративного провадження

49. Відносини щодо прийняття, набрання чинності та припинення дії адміністративних актів, прийнятих відповідно до цього Положення, регулюються Законом про адміністративну процедуру з урахуванням особливостей, встановлених Законом про фінансові послуги, Законом про споживче кредитування та іншими законами, що регулюють діяльність на ринку фінансових послуг.

50. Національний банк здійснює адміністративне провадження з питань застосування заходів впливу до колекторських компаній у порядку, визначеному цим Положенням з урахуванням Закону про адміністративну процедуру.

Адміністративне провадження щодо застосування заходів впливу за ініціативою Національного банку розпочинається з дня складення документа, у якому зафіксовані порушення в діяльності колекторської компанії.

51. Національний банк повідомляє колекторську компанію про початок адміністративного провадження невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня після його початку, а за наявності обґрунтованих причин – не пізніше трьох робочих днів після його початку.

Повідомлення про початок адміністративного провадження повинно містити права та обов'язки учасника адміністративного провадження, інформацію про можливість та порядок ознайомлення з матеріалами адміністративної справи, а також способи подання ним своїх пояснень і

зауважень у справі та строк, протягом якого учасник адміністративного провадження має право їх подати.

52. Колекторська компанія має право подавати до Національного банку письмові клопотання, визначені у статті 28 Закону про адміністративну процедуру (далі – клопотання), у формі, встановленій у пункті 30 розділу V 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) (зі змінами) (далі – Положення № 198).

53. Національний банк здійснює розгляд клопотань, поданих колекторською компанією, невідкладно, але не пізніше дня його надходження, а за наявності обґрунтованих причин – не пізніше трьох робочих днів із дня їх надходження у порядку, визначеному в статті 50 Закону про адміністративну процедуру.

54. Національний банк повідомляє колекторську компанію у листі про результати розгляду клопотання із зазначенням про задоволення клопотання / відмову у задоволенні клопотання.

55. Колекторська компанія для ознайомлення з матеріалами адміністративної справи має подати письмовий запит про доступ до матеріалів адміністративної справи.

56. Національний банк розглядає письмовий запит колекторської компанії про доступ до матеріалів адміністративної справи невідкладно, а за наявності обґрунтованих причин – не пізніше трьох робочих днів із дня його отримання.

57. Національний банк надає колекторській компанії можливість ознайомитися з матеріалами адміністративної справи в розумний строк (у найкоротший строк, достатній для здійснення адміністративного провадження), але не пізніше граничних строків, визначених Законом про адміністративне провадження.

58. Національний банк у разі задоволення повністю або частково запиту про доступ до матеріалів адміністративної справи повідомляє колекторську компанію про це із зазначенням у листі місця, часу, прізвища, власного імені

посадової особи Національного банку, у присутності якої особа може ознайомитися з матеріалами адміністративної справи.

59. Національний банк у разі відмови в задоволенні запиту про доступ до матеріалів адміністративної справи зобов'язаний невідкладно, але не пізніше наступного робочого дня з дня прийняття рішення поінформувати про це колекторську компанію з обов'язковим зазначенням мотивів такої відмови.

60. Національний банк у разі задоволення запиту колекторської компанії про доступ до матеріалів адміністративної справи під час здійснення та після завершення адміністративного провадження надає їй можливість ознайомлюватися з матеріалами адміністративної справи (крім відомостей, які відповідно до закону віднесені до інформації з обмеженим доступом та колекторська компанія не є власником чи розпорядником такої інформації), робити з них витяги, знімати копії, включаючи з використанням технічних засобів.

61. Національний банк може обмежити право ознайомлюватися з матеріалами адміністративної справи, одержувати копії документів і відомостей за умови та протягом строку дії обмеження доступу до таких документів та відомостей згідно із законодавством про захист інформації (крім випадків, за яких колекторська компанія є власником чи розпорядником такої інформації).

Національний банк надає документи, що містять персональні дані, комерційну чи професійну таємницю, лише в обсязі, що є об'єктивно необхідним для розгляду адміністративної справи або захисту прав її учасників.

62. Колекторська компанія має право знайомитися з матеріалами адміністративної справи в приміщенні Національного банку в присутності службовця Національного банку.

63. Національний банк може зупинити адміністративне провадження, включаючи за клопотанням колекторської компанії, у разі виникнення обставини, що перешкоджає вирішенню справи.

64. Національний банк зупиняє адміністративне провадження, включаючи за клопотанням колекторської компанії, з підстав, визначених у частині першій статті 64 Закону про адміністративну процедуру.

65. Національний банк поновлює адміністративне провадження за власною ініціативою або за клопотанням колекторської компанії, після припинення обставини, що спричинила зупинення адміністративного провадження.

66. Перебіг строку адміністративного провадження продовжується з моменту, що передував такому зупиненню, з дня, коли обставина, що спричинила зупинення адміністративного провадження, перестала існувати.

67. Перебіг строку провадження у разі зупинення адміністративного провадження за клопотанням колекторської компанії зупиняється та продовжується з дня отримання Національним банком клопотання про поновлення адміністративного провадження, коли обставина, що спричинила зупинення адміністративного провадження, перестала існувати.

68. Національний банк може відмовити з обов'язковим зазначенням мотивів такої відмови у задоволенні клопотання колекторської компанії про:

- 1) залучення перекладача (особи, яка сприяє розгляду справи);
- 2) залучення до участі в адміністративному провадженні іншого учасника та/або особи, яка сприяє розгляду справи, крім перекладача;
- 3) витребування документів або відомостей, необхідних для розгляду та вирішення справи;
- 4) призначення експертизи, отримання консультації та/або висновку;
- 5) вчинення іншої дії, що не суперечить закону та сприяє розгляду справи.

69. Національний банк закриває адміністративне провадження, якщо питання, з якого воно було відкрито, або його мета стали неможливими.

70. Процедурними рішеннями, які приймаються під час адміністративного провадження, є рішення про:

- 1) початок адміністративного провадження;
- 2) задоволення або відмова в задоволенні клопотання;
- 3) задоволення або відмова в задоволенні запиту про доступ до матеріалів адміністративної справи;
- 4) зупинення адміністративного провадження;
- 5) закриття адміністративного провадження.

71. Повідомлення про початок адміністративного провадження є процедурною дією.

72. Уповноважена посадова особа Національного банку здійснює процедурні дії та приймає процедурні рішення, ініційовані відповідно до Закону про адміністративну процедуру до початку розгляду Правлінням / Комітетом з питань нагляду питання щодо застосування заходів впливу, а також після прийняття рішення про застосування заходу впливу Правлінням / Комітетом з питань нагляду. Процедурні рішення оформляються у формі листа за підписом уповноваженої посадової особи Національного банку.

73. Правління / Комітет з питань нагляду здійснює процедурні дії та приймає процедурні рішення, ініційовані відповідно до Закону про адміністративну процедуру, під час безпосереднього розгляду Правлінням / Комітетом з питань нагляду питання щодо застосування заходів впливу.

74. Повідомлення про процедурні дії та процедурні рішення, здійснені / прийняті в процесі здійснення адміністративного провадження, визначеного цим Положенням, здійснюються з дотриманням вимог, визначених у статті 32 Закону про адміністративну процедуру з урахуванням особливостей, визначених спеціальними законами, у порядку, визначеному цим Положенням та Положенням № 198.

75. Подання клопотань, заяв, визначених цим Положенням, з порушенням строку, визначеного цим Положенням, є підставою для відмови у задоволенні вимог, викладених у такому клопотанні / такій заяві, про що уповноважена посадова особа Національного банку приймає процедурне рішення та у листі повідомляє колекторську компанію протягом трьох робочих днів із дня надходження відповідного клопотання / такої заяви у спосіб, визначений у пункті 12 розділу III цього Положення.

76. Колекторська компанія зобов'язана повідомити Національний банк про будь-які зміни в поданих до Національного банку документах, що сталися протягом строку їх розгляду, не пізніше трьох робочих днів із дня виникнення таких змін.”.