



Правління Національного банку України
ПОСТАНОВА

28 листопада 2019 року

м. Київ

№ 141

Про затвердження Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг

Відповідно до статей 7, 15 та 56 Закону України “Про Національний банк України”, статей 54, 55 та частини другої статті 56 Закону України “Про банки і банківську діяльність”, з метою інформування банками клієнтів – фізичних осіб щодо банківських та інших фінансових послуг Правління Національного банку України **постановляє:**

1. Затвердити Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг (далі – Положення), що додається.
2. Банкам України до дня набрання чинності цією постановою привести свою діяльність у відповідність до вимог Положення.
3. Управлінню захисту прав споживачів фінансових послуг (Ольга Лобайчук) після офіційного опублікування довести до відома банків України інформацію про прийняття цієї постанови.
4. Контроль за виконанням цієї постанови покласти на Голову Національного банку України Якова Смолія.
5. Постанова набирає чинності через три місяці з дня її офіційного опублікування, крім пункту 14 розділу I, підпункту 11 пункту 17 та пункту 22 розділу II Положення, які набирають чинності через шість місяців з дня її офіційного опублікування.

Голова

Яків СМОЛІЙ

Інд. 14

ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова Правління
Національного банку України
28 листопада 2019 року № 141

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

I. Загальні положення

1. Це Положення розроблено відповідно до вимог Законів України “Про банки і банківську діяльність”, “Про Національний банк України”, “Про споживче кредитування”, “Про рекламу”, “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”.

2. Це Положення визначає вимоги до банків щодо інформаційного забезпечення клієнтів – фізичних осіб (далі – інформування клієнта) про умови та порядок надання банками банківських та інших фінансових послуг, державне регулювання ринку яких здійснюється Національним банком України (далі – банківська послуга), шляхом розміщення інформації про банківські послуги на всіх власних вебсайтах банку (далі – власний вебсайт банку), поширення реклами, а також інформування під час користування банківськими послугами.

Вимоги цього Положення не поширюються на інформування клієнтів – суб’єктів підприємницької діяльності, осіб, які проводять незалежну професійну діяльність, та юридичних осіб.

3. Терміни, що використовуються в цьому Положенні, вживаються в таких значеннях:

1) інформування клієнта – інформування банком клієнта про умови та порядок надання банком банківських послуг (включаючи пакет банківських послуг), а також надання іншої інформації, визначеної цим Положенням та внутрішніми документами банку, шляхом розміщення такої інформації на власному вебсайті банку, поширення реклами, а також надання інформації під час користування банківськими послугами;

2) істотна характеристика банківської послуги – відомості та/або дані про банківську послугу, визначені цим Положенням, внутрішніми документами банку та істотні умови договору про надання банківської послуги;

3) калькулятор – інструмент, що розміщується на власному вебсайті банку для розрахунку витрат або доходів від банківської послуги з урахуванням вибраних клієнтом умов цієї банківської послуги;

4) клієнт – фізична особа, яка звертається до банку за придбанням банківської послуги або користується нею;

5) неповна інформація про діяльність банку у сфері банківських послуг – недостатня за обсягом або повнотою інформація про діяльність банку у сфері банківських послуг, яка, за професійним судженням Національного банку України, вводить або може ввести клієнта в оману щодо прийняття рішення про придбання банківської послуги;

6) неправдива інформація про діяльність банку у сфері банківських послуг – інформація, яка не відповідає дійсності [містить відомості або вказує на події (факти), яких не існувало взагалі або які існували, але відомості про них не відповідають дійсності], неповна чи перекручена інформація;

7) пакет банківських послуг – сукупність банківських послуг, що надаються банком згідно з умовами договору (оферти) про надання банківських послуг;

8) перекручення інформації про діяльність банку у сфері банківських послуг – перебільшення чи применшення інформації про діяльність банку у сфері банківських послуг, яке, за професійним судженням Національного банку України, вводить або може ввести клієнта в оману щодо прийняття рішення про придбання банківської послуги;

9) поширення неправдивої інформації про діяльність банку у сфері банківських послуг – розміщення безпосередньо банком або на замовлення банку на власному вебсайті банку та/або в рекламі інформації, яка є неправдивою;

10) професійне судження Національного банку України – висновок та/або оцінка Національного банку України щодо фактів, подій, обставин, осіб, що ґрунтується на знаннях і досвіді Національного банку України у сфері банківського регулювання та нагляду, практичному застосуванні положень законодавства України, а також на комплексному та всебічному аналізі:

інформації та документів щодо надання банківських послуг, розміщених на власному вебсайті банку;

інформації щодо надання банківських послуг шляхом поширення реклами в будь-якій формі та в будь-який спосіб;

внутрішніх документів банку, які визначають порядок інформування клієнтів;

інформації та документів, наявних у Національного банку України, включаючи отримані в результаті здійснення ним банківського нагляду; інформації з відкритих джерел.

Інші терміни, які вживаються в цьому Положенні, використовуються в значеннях, визначених Законами України “Про банки і банківську діяльність”, “Про звернення громадян”, іншими законами України та нормативно-правовими актами Національного банку України (далі – Національний банк).

4. Банк несе відповідальність за актуальність та достовірність інформації, яка надається під час інформування клієнта. Банк забезпечує повноту та зрозумілість цієї інформації.

Банк розробляє та впроваджує внутрішні документи, які визначають порядок інформування клієнтів.

5. Банк здійснює інформування клієнта з дотриманням вимог законодавства України про мови.

6. Банк здійснює інформування клієнта в частині поширення реклами з урахуванням вимог законодавства про рекламу та споживче кредитування.

7. Банк не має права під час інформування клієнта поширювати неправдиву інформацію про діяльність банку у сфері банківських послуг.

8. Банк використовує рекомендації або посилання на рекомендації третіх осіб із зазначенням джерела отримання такої інформації.

9. Банк під час інформування клієнта зазначає інформацію про переваги банківської послуги та одночасно попереджає про можливі наслідки для клієнта в разі користування банківською послугою.

Банк відображає в однаковий спосіб та відповідно до вимог цього Положення інформацію щодо переваг і можливих наслідків для клієнта в разі користування банківською послугою.

10. Банк під час інформування клієнта розміщує інформацію про дві та більше банківські послуги одного виду поряд, зазначивши в однаковий спосіб істотні характеристики цих банківських послуг.

11. Банк під час інформування клієнта про банківські послуги у формі пакета банківських послуг розміщує таку інформацію:

- 1) умови та порядок придбання клієнтом пакета банківських послуг;
- 2) загальну вартість банківських послуг у разі придбання пакета банківських послуг;

- 3) істотні характеристики всіх банківських послуг, що входять до пакета;
- 4) вартість придбання кожної банківської послуги пакета окремо;
- 5) перелік банківських послуг, що можуть бути додатково отримані клієнтом, та вартість цих банківських послуг;
- 6) посилання на вебсторінку банку, де розміщено умови договору (оферти) та інших типових договорів про надання пакета банківських послуг.

12. Банк під час розміщення попереджень, передбачених цим Положенням, на власному вебсайті та в рекламі використовує таке виділення тексту:

- 1) зазначення тексту в рамці чи виділення тексту попередження кольором, який відрізняється від кольору тексту інформування клієнта про інші умови, та
- 2) напівжирний шрифт, гарнітура Times New Roman, шрифт розміром 12 друкарських пунктів.

Банк має право на власний розсуд використовувати додаткові попередження про можливі наслідки для клієнта в разі користування банківською послугою.

13. Банк використовує примітки для уточнення інформації, що надається ним під час інформування клієнта, використовуючи:

- 1) колір шрифту примітки, що збігається з кольором шрифту основного тексту;
- 2) гарнітуру Times New Roman, шрифт розміром 12 друкарських пунктів.
Інформація у примітках не може містити істотні характеристики банківської послуги, умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій.

14. Банк визначає істотні характеристики банківської послуги для розміщення в рекламі з урахуванням вимог цього Положення, законодавства про споживче кредитування та про рекламу.

15. Банк надає інформацію клієнту під час користування банківськими послугами в порядку та на умовах, передбачених відповідним договором, який обов'язково включає умову про інформування клієнта шляхом відправлення смс-повідомлень.

Інформування клієнта шляхом відправлення смс-повідомлень включає повідомлення про:

- 1) баланс рахунку на певну дату, дату та суму встановленого овердрафту (за наявності); та
- 2) дату та суму здійснення операції за рахунком, зазначивши окремо суму використаного овердрафту (за наявності).

II. Інформування клієнтів шляхом розміщення інформації на власному вебсайті банку

16. Банк здійснює інформування клієнтів після отримання дозволу на обробку їх персональних даних відповідно до Закону України “Про захист персональних даних”.

Банк надає клієнту інформацію про перелік персональних даних клієнта, які підлягають обробці з метою отримання доступу ним до власного вебсайта банку, та мету цієї обробки. У разі зміни визначеної мети обробки персональних даних на нову мету, яка є несумісною з попередньою, банк інформує клієнта про змінену мету до початку подальшої обробки цих даних.

17. Банк розміщує на власному вебсайті таку інформацію:

- 1) перелік банківських послуг, що надаються банком клієнту;
- 2) умови та порядок надання банківських послуг;
- 3) вартість, ціну (тарифи, процентні ставки) залежно від виду банківської послуги [для вкладів (депозитів) – зазначається мінімальне їх значення, а для кредитування – максимальне], порядок їх визначення та сплати, період, протягом якого вони застосовуються, та розмір після завершення цього періоду;
- 4) умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, включаючи термін їх дії;
- 5) про право клієнта на відмову від договору про надання банківської послуги, якщо таке право передбачено законом;
- 6) суму (ліміт), на яку(ий) може бути надана банківська послуга (від мінімального розміру до максимального), строк користування нею (ним) (від мінімального значення до максимального);

7) інформацію про наявність, перелік і вартість додаткових та супутніх послуг банку, кредитних посередників та третіх осіб, включаючи розмір платежу та базу його розрахунку;

8) найменування комерційного агента (у разі надання банківської послуги за його участю);

9) посилання на вебсторінку банку, де розміщено умови договору (оферти) та інших типових договорів про надання банківських послуг;

10) попередження про:

можливі наслідки для клієнта в разі користування банківською послугою або невиконання ним обов'язків згідно з договором про надання цієї банківської послуги;

можливі наслідки для клієнта в разі його несвочасного звернення до банку щодо повернення грошових коштів, залучених за договором банківського вкладу (депозиту);

те, що банку забороняється вимагати від клієнта придбання будь-яких товарів чи послуг від банку або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову надання цих послуг (крім надання пакета банківських послуг);

те, що банк не має права вносити зміни до укладених з клієнтами договорів в односторонньому порядку, якщо інше не встановлено договором або законом;

можливість клієнта відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації;

11) калькулятор;

12) рекомендації щодо:

безпечного використання систем дистанційного обслуговування банку;
уникнення випадків підвищеного ризику збитків для користувача електронного платіжного засобу;

виявлення фішингових вебсайтів та посилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій розміщено перелік власних вебсайтів банків;

13) повідомлення про:

необхідність негайного інформування клієнтом банку про втрату електронного платіжного засобу;

несанкціонований доступ або зміну інформації клієнта в системах дистанційного обслуговування;

виявлені фішингові вебсайти або отримані відомості подібного змісту;

14) кодекс поведінки (етики), розроблений та впроваджений банком відповідно до вимог нормативно-правового акта Національного банку про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах;

15) порядок та процедуру захисту персональних даних клієнтів;

16) посилання на вебсторінку банку, де розміщено інформацію про систему гарантування вкладів фізичних осіб в обсязі, визначеному нормативно-правовими актами Фонду гарантування вкладів фізичних осіб;

17) відомості про можливість та умови дострокового розірвання договору про надання банківської послуги, а також спосіб такого розірвання договору.

Банк надає інформацію, визначену в підпунктах 2–9 та в абзацах першому – третьому підпункту 10 пункту 17 розділу II цього Положення, та інформацію про істотні характеристики банківської послуги в розрізі кожного виду банківської послуги з можливістю її порівняння.

Банк має право використовувати приклади під час розміщення інформації, визначеної в підпунктах 2–4, 6 та 7 пункту 17 розділу II цього Положення.

18. Інформація про істотні характеристики послуг з надання споживчого кредиту та банківського вкладу (депозиту) розміщується на власному вебсайті банку за формою, наведеною у додатках 1, 2 до цього Положення.

19. Інформація про істотні характеристики інших банківських послуг, що надаються банком, зазначається ним з урахуванням вимог пункту 20 розділу II цього Положення.

20. Банк розміщує на власному вебсайті інформацію, зазначену в пунктах 18, 19 розділу II цього Положення, у формі окремого документа з використанням гарнітури Times New Roman, шрифту розміром 14 друкарських пунктів та з можливістю роздрукування цієї інформації.

21. Банк розміщує на власному вебсайті інформацію про порядок розгляду банком звернень клієнтів.

Порядок розгляду банком звернень клієнтів має включати посилання на розділ “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

22. Банк розміщує на власному вебсайті калькулятори для порівняння загальних витрат або доходів від банківської послуги з урахуванням додаткових та супутніх послуг банку, кредитних посередників і третіх осіб, включно з податками та зборами з урахуванням вимог законодавства України.

Банк зобов’язаний використовувати функцію ЧИСТВНДОХ (XIRR)

програмного продукту Microsoft Excel під час розроблення калькулятора для порівняння загальних витрат та доходів за банківськими послугами.

Банк під час надання відповідно до цього Положення інформації про вартість додаткових та супутніх послуг бере до розрахунку максимально можливе значення вартості додаткових і супутніх послуг за банківською послугою, якщо немає можливості достовірно оцінити вартість цих послуг. Банк, якщо немає інформації про вартість додаткових та супутніх послуг третіх осіб, що є обов'язковими для отримання споживчого кредиту, для надання такої інформації визначає вартість цих послуг відповідно до їх орієнтовної вартості за аналогічними договорами про споживчий кредит, які вже укладені банком за попередні три місяці, або, якщо немає цих договорів здійснює розрахунок середньої вартості такої послуги, що пропонується щонайменше трьома постачальниками на ринку цих послуг, шляхом проведення аналізу вартості цих послуг.

23. Пропозиція банку, адресована невизначеному колу осіб, укласти договір (оферту) щодо надання банківських послуг [далі – публічна пропозиція (оферта)] розміщується банком на його власному вебсайті.

Банк на вимогу клієнта зобов'язаний надати копію публічної пропозиції (оферти), що була чинною на зазначену клієнтом дату.

24. Банк під час здійснення публічної пропозиції (оферти) на власному вебсайті розміщує таку інформацію:

- 1) повне найменування банку;
- 2) ідентифікаційний код та місцезнаходження банку;
- 3) контактну інформацію та адресу власного вебсайта банку;
- 4) відомості про ліцензії та дозволи, надані банку;
- 5) посилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій опубліковано це Положення;

б) відомості про:

види банківських послуг, що надаються банком клієнту, тарифи та посилання на вебсторінку банку, де розміщено істотні характеристики банківських послуг та умови їх надання відповідно до пункту 11 розділу I цього Положення;

політику запобігання конфліктам інтересів банку та посилання на вебсторінку банку, де розміщено цю політику;

порядок і процедуру захисту персональних даних, а також посилання на вебсторінку банку, де розміщено цю процедуру;

порядок дій банку в разі невиконання клієнтом обов'язків згідно з договором про надання банківських послуг;

порядок розгляду банком звернень клієнтів, а також посилення на розділ “Звернення громадян” офіційного Інтернет-представництва Національного банку, де розміщено інформацію про розгляд звернень;

дату набрання чинності публічною пропозицією (офертою);

7) посилення на вебсторінку банку, де розміщено інформацію про систему гарантування вкладів фізичних осіб в обсязі, визначеному нормативно-правовими актами Фонду гарантування вкладів фізичних осіб;

8) попередження про:

те, що підписання клієнтом публічної пропозиції (оферти) передбачає надання його згоди на зазначені умови надання банківських послуг;

можливість клієнта відмовитися від отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації.

Банк має право розмістити на власному вебсайті іншу інформацію щодо публічної пропозиції (оферти) або включити її та інформацію, зазначену в підпунктах 1–8 пункту 24 розділу II цього Положення, до публічної пропозиції (оферти).

25. Інформація, зазначена в пункті 24 розділу II цього Положення, розміщується на власному вебсайті банку у формі окремого документа з можливістю роздрукування.

Начальник Управління захисту
прав споживачів фінансових послуг

Ольга ЛОБАЙЧУК

Додаток 1
до Положення
про інформаційне
забезпечення банками
клієнтів щодо банківських та
інших фінансових послуг
(пункт 18 розділу II)

Логотип банку

Інформація

про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту (ця інформація містить загальні умови надання банком послуг споживчого кредитування та не є пропозицією з надання цих послуг. Запропоновані індивідуальні умови залежатимуть від результатів оцінки банком кредитоспроможності, проведеної на підставі отриманої від клієнта інформації та з інших джерел за наявності законних на це підстав, і надаються клієнту до укладення договору про споживчий кредит у формі паспорта споживчого кредиту)

I. Загальна інформація

Таблиця

№ з/п	Вид інформації	Інформація для заповнення банком
1	2	3
1	1. Інформація про банк	
2	Найменування	
3	Номер та дата видачі банківської ліцензії	
4	Адреса	
5	Номер контактних(их) телефонів(ів)	
6	Адреса електронної пошти	
7	Адреса офіційного вебсайта	
8	2. Основні умови споживчого кредиту	
9	Мета отримання кредиту	

Продовження додатка 1
Продовження таблиці

1	2	3
10	Цільова група клієнтів	
11	Сума/ліміт кредиту, грн	
12	Строк кредитування, дн./міс./р.	
13	Процентна ставка, % річних	
14	Тип процентної ставки (фіксована/змінювана)	
15	Реальна річна процентна ставка, % річних	
16	Власний платіж клієнта, % від суми кредиту	
17	3. Інформація про орієнтовну загальну вартість споживчого кредиту для клієнта	
18	Загальні витрати за кредитом [уключаючи проценти за користування кредитом, комісії банку та інші витрати клієнта на додаткові та супутні послуги банку, кредитного посередника (за наявності)] та третіх осіб, грн	
19	Орієнтовна загальна вартість кредиту для клієнта за весь строк користування кредитом (сума кредиту та загальні витрати за кредитом), грн	
20	Послуги кредитного посередника	(Так/ні, розмір платежу)
21	Платежі за додаткові та супутні послуги банку та/або третіх осіб:	

Продовження додатка 1
Продовження таблиці

1	2	3
22	<p>попередження: укладення договору про споживчий кредит пов'язане/не пов'язане (потрібне залишити) з необхідністю отримання додаткових та супутніх послуг банку та/або третіх осіб, зазначених у колонці 3 рядків 23–27 таблиці додатка 1 до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг (далі – Положення).</p> <p>Законодавством України передбачено:</p> <p>право клієнта укласти договір про надання додаткових чи супутніх послуг з обраною ним третьою особою, включеною до переліку тих, які відповідають вимогам банку (за наявності такого переліку, що визначається банком), крім випадків, коли відповідну послугу надає лише банк;</p> <p>право клієнта самостійно обрати особу, яка надає споживачам відповідні додаткові чи супутні послуги, серед осіб, не включених до переліку, визначеного банком, якщо визначений банком перелік третіх осіб, які надають споживачам додаткові чи супутні послуги, пов'язані з укладенням договору про споживчий кредит, включає менше трьох осіб для кожного виду послуг</p>	
23	послуги страховика	(так/ні, розмір платежу, база його розрахунку, перелік осіб за наявності)
24	послуги державного реєстратора	(так/ні, розмір платежу, база його розрахунку, перелік осіб за наявності)
25	послуги нотаріуса	(так/ні, розмір платежу, база його розрахунку, перелік осіб за наявності)
26	послуги оцінювача	(так/ні, розмір платежу, база його розрахунку, перелік осіб за наявності)
27	інші обов'язкові послуги	(так/ні, розмір платежу, база його розрахунку, перелік осіб за наявності)
28	4. Забезпечення за споживчим кредитом	
29	Застава/порука	(Так/ні)

Продовження додатка 1
Продовження таблиці

1	2	3
30	Вид застави (якщо застосовується)	
31	Орієнтовна мінімальна вартість майна/майнових прав, необхідна для отримання кредиту на суму, зазначену в колонці 3 рядка 11 таблиці додатка 1 до Положення (якщо застосовується), або	(Зазначити відповідні суми)
32	Співвідношення доступного розміру кредиту щодо вартості майна/майнових прав (якщо застосовується)	
33	Попередження: відповідно до Закону України “Про іпотеку” іпотекодавець зобов’язаний вживати за власні кошти всіх необхідних заходів для належного збереження переданого в іпотеку нерухомого майна, якщо інше не встановлено законом чи іпотечним договором, та негайно на вимогу банку забезпечити йому фізичний доступ до предмета іпотеки (застосовується для споживчого кредиту, забезпеченого іпотекою, та споживчого кредиту на придбання житла)	
34	5. Порядок повернення споживчого кредиту	
35	Періодичність погашення:	
36	суми кредиту	
37	процентів за користування кредитом	
38	комісій	
39	Схема погашення	
40	Спосіб погашення:	
41	через термінал самообслуговування	
42	через операційну касу	
43	через систему дистанційного обслуговування	
44	інший спосіб погашення	
45	Попередження: клієнт повертає суму кредиту, комісії та проценти за його користування відповідно до умов договору та вимог законодавства України, включаючи:	
46	повернення суми кредиту, комісій та сплати процентів за користування ним у строки та згідно з графіком платежів, передбачених у договорі про споживчий кредит (у разі кредитування у вигляді кредитування рахунку та кредитної лінії графік платежів може не надаватися)	

Продовження додатка 1
Продовження таблиці

1	2	3
47	дострокове повернення споживчого кредиту в повному обсязі в будь-який час та без додаткової плати, пов'язаної з достроковим поверненням, або збільшення суми періодичних платежів на його погашення	
48	Попередження: договір про споживчий кредит може передбачати випадки, за яких відбувається зростання періодичних платежів за кредитом. Можлива зміна черговості погашення вимог за договором про споживчий кредит у разі недостатності суми здійсненого платежу для виконання зобов'язання за цим договором у повному обсязі (якщо застосовується)	
49	б. Можливі наслідки в разі невиконання клієнтом обов'язків за договором	
50	Неустойка (штраф, пеня) за прострочення сплати:	
51	платежів за кредитом	
52	процентів за користування кредитом	
53	інших платежів	
54	Неустойка (штраф, пеня) за невиконання інших умов договору	
55	Інші заходи:	
56	право банку у визначених договором випадках вимагати дострокового погашення платежів за кредитом та відшкодування збитків, завданих йому порушенням зобов'язання	
57	звернення стягнення на передане в іпотеку житло, майнові права на нього або інше нерухоме майно згідно із законодавством України	
58	у разі недостатності коштів, отриманих від реалізації переданого в іпотеку нерухомого майна для погашення вимоги за договором про надання споживчого кредиту, на особисте майно клієнта може бути звернено стягнення для погашення кредиту	
59	внесення інформації до кредитного бюро/Кредитного реєстру Національного банку України та формування негативної кредитної історії, що може враховуватися банком під час прийняття рішення щодо надання кредиту в майбутньому	

1	2	3
60	<p>Попередження: відповідно до вимог Цивільного кодексу України клієнт погашає заборгованість за договором у повному обсязі протягом 30 календарних днів з дня отримання повідомлення банку про збільшення розміру змінюваної процентної ставки та незгоди зі збільшенням цієї ставки (за винятком, якщо сторони в договорі відповідно до вимог цього Кодексу відступили від даних положень і врегулювали свої відносини на власний розсуд)</p>	
61	<p>Попередження: банк задовольняє вимогу щодо погашення заборгованості за кредитом за рахунок переданого в іпотеку нерухомого майна в позасудовому порядку в разі наявності відповідного застереження в іпотечному договорі або в окремому договорі, укладеному з банком (застосовується для споживчого кредиту, забезпеченого іпотекою, та споживчого кредиту на придбання житла)</p>	
62	<p>Попередження: іпотека майна припиняється у разі повного погашення заборгованості клієнта за договором, закінчення строку дії іпотечного договору або реалізації предмета іпотеки відповідно до Закону України “Про іпотеку” (застосовується для споживчого кредиту, забезпеченого іпотекою, та споживчого кредиту на придбання житла)</p>	
63	<p>7. Права клієнта згідно з законодавством України</p>	
64	<p>Надання банку згоди на обробку, включаючи збір, персональних даних для цілей, які є несумісними з цілями, що передують укладенню договору або які покладено на його виконання, якщо інше не передбачено Законом України “Про захист персональних даних”, а також відкликання цієї згоди в будь-який момент</p>	
65	<p>Отримання інформації про умови надання доступу до персональних даних, інформації про третіх осіб, яким передаються персональні дані клієнта</p>	
66	<p>До укладення договору:</p>	
67	<p>отримання від банку пояснень з метою оцінки договору з огляду на потреби та фінансовий стан клієнта</p>	
68	<p>безкоштовне отримання на вимогу клієнта копії проекту договору в паперовому або електронному вигляді (за його вибором), крім випадків, коли банк не бажає продовжувати процес укладення договору із клієнтом</p>	
69	<p>звернення до банку щодо ознайомлення з інформацією, на основі якої здійснюється оцінка кредитоспроможності клієнта, включаючи інформацію, що міститься в бюро кредитних історій/Кредитному реєстрі Національного банку</p>	

1	2	3
70	Після укладення договору:	
71	відмова від договору про споживчий кредит протягом 14 календарних днів з дня укладення цього договору (у разі відмови від такого договору клієнт сплачує проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за процентною ставкою, встановленою цим договором, та вчиняє інші дії, передбачені Законом України “Про споживче кредитування” або договором)	
72	повернення споживчого кредиту шляхом збільшення суми періодичних платежів та коригування банком зобов'язань за договором у бік їх зменшення з отриманням нового графіка платежів з урахуванням вимог Закону України “Про споживче кредитування”	
73	володіння та користування переданим в іпотеку нерухомим майном відповідно до його цільового призначення, якщо інше не встановлено Законом України “Про іпотеку” (застосовується для споживчого кредиту, забезпеченого іпотекою, та споживчого кредиту на придбання житла)	
74	можливість передавання нерухомого майна в наступну іпотеку лише після отримання згоди банку (застосовується для споживчого кредиту, забезпеченого іпотекою, та споживчого кредиту на придбання житла)	
75	відчуження переданого в іпотеку нерухомого майна та можливість його передавання в спільну діяльність, лізинг, оренду чи користування іншій особі лише після отримання згоди банку (застосовується для споживчого кредиту, забезпеченого іпотекою, та споживчого кредиту на придбання житла)	
76	зведення, знищення або проведення капітального ремонту будівлі (споруди), розташованої на земельній ділянці, якщо забезпеченням кредиту є земельна ділянка, чи здійснення істотного поліпшення цієї земельної ділянки лише після отримання згоди банку (застосовується для споживчого кредиту, забезпеченого іпотекою, та споживчого кредиту на придбання житла)	
77	заповідати передане в іпотеку нерухоме майно (застосовується для споживчого кредиту, забезпеченого іпотекою, та споживчого кредиту на придбання житла)	

1	2	3
78	звернення до банку щодо безоплатного отримання такої інформації, але не частіше одного разу на місяць:	
79	поточного розміру заборгованості	
80	розміру суми кредиту, повернутої банку	
81	виписки з рахунку/рахунків (за їх наявності) щодо погашення заборгованості, включаючи інформацію про платежі за цим договором, які сплачені/належить сплатити, дати сплати або періоди в часі та умови сплати таких сум (за можливості зазначення такої інформації у виписці)	
82	іншої інформації, безоплатне надання якої передбачено законодавством України та договором про споживчий кредит	
83	8. Перелік документів, необхідних банку для оцінки кредитоспроможності клієнта	
84	Попередження: відповідно до законодавства України в разі ненадання клієнтом документів чи відомостей про себе та свій фінансовий стан, що вимагаються законодавством або внутрішніми документами банку, банк має право відмовити такому клієнту в укладенні договору про споживчий кредит	
85	Попередження: відповідно до законодавства України в разі встановлення факту надання клієнтом під час здійснення ідентифікації та/або верифікації клієнта (поглибленої перевірки клієнта) недостовірної інформації або надання інформації з метою введення банку в оману банк зобов'язаний відмовити такому клієнту в обслуговуванні, у тому числі шляхом розірвання ділових відносин	
86	9. Прийняття рішення про розгляд заяви на отримання споживчого кредиту	
87	Строк прийняття банком рішення за заявою, днів	
88	Строк дії рішення банку за заявою (після отримання всіх необхідних документів), днів	
89	Попередження: відповідно до законодавства України в разі відмови банку від укладення договору про споживчий кредит на підставі інформації, отриманої з офіційних джерел, включаючи дані з бюро кредитних історій, клієнту безоплатно надається відповідна інформація із зазначенням таких джерел, за його бажанням – у письмовій формі	

1	2	3
90	Попередження: відсутність згоди клієнта – фізичної особи про передавання інформації, визначеної Законом України “Про банки і банківську діяльність”, до Кредитного реєстру Національного банку має наслідком відмову банку в укладенні договору та здійсненні кредитної операції	
91	10. Подання звернення клієнта та терміни його розгляду	
92	До банку:	
93	перелік контактних даних банку зазначено в колонках 2, 4–7 таблиці додатка 1 до Положення. Термін розгляду звернення – не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п’яти днів або	
94	до Національного банку:	
95	перелік контактних даних розміщено в розділі “Звернення громадян” на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку. Термін розгляду звернення – не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п’яти днів, або	
96	до суду:	
97	клієнт звертається до судових органів у порядку, визначеному законодавством України. (Клієнти – споживачі фінансової послуги звільняються від сплати судового збору за позовами, пов’язаними з порушенням їх прав як споживачів послуг)	

II. Пояснення щодо заповнення додатка 1

1. У колонці 3 таблиці зазначається:

1) у рядку 10 – категорія клієнтів, які мають право отримати споживчий кредит після оцінки їх кредитоспроможності;

2) у рядку 11 – мінімальний та максимальний розмір кредитних коштів, що може бути наданий клієнту в тимчасове користування, та порядок його зміни;

3) у рядку 12 – мінімальний та максимальний строк кредитування (може встановлюватися в роках, місяцях або днях);

4) у рядку 13 – максимальна плата за договором про споживчий кредит, виражена в процентах річних від загального розміру виданого кредиту;

5) у рядку 14 – тип процентної ставки (фіксована або змінювана), порядок її обчислення та індекси, що застосовуються для розрахунку змінюваної процентної ставки, включаючи порядок зміни змінюваної процентної ставки та наслідки цієї зміни для клієнта;

6) у рядку 15 – максимальна плата за договором про споживчий кредит з урахуванням вартості всіх додаткових та супутніх послуг банку, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб, виражена в процентах річних від загального розміру виданого кредиту;

7) у рядку 18 – мінімальний та максимальний розмір усіх витрат клієнта за договором про споживчий кредит, включаючи проценти за користування кредитом, комісії та інші обов'язкові платежі за додаткові та супутні послуги банку, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб (зазначити суму або базу розрахунку).

Якщо немає інформації про вартість додаткових та супутніх послуг третіх осіб, які є обов'язковими для отримання кредиту, банк для надання такої інформації враховує вимоги законодавства України про споживче кредитування та Положення щодо визначення вартості цих послуг відповідно до їх орієнтовної вартості.

Якщо додаткові та супутні послуги за споживчим кредитом може надати лише банк або акредитована ним особа, то до цієї суми включають також витрати на оцінку переданого в іпотеку нерухомого майна (у разі проведення такої оцінки), державну реєстрацію іпотеки та/або реєстрацію прав власності на майно, нотаріальні послуги, страхування цього майна від ризиків випадкового

знищення, пошкодження, псування та інші ризики, включаючи фінансові, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит.

Якщо банк застосовує різні розміри грошових зборів і витрат за договором про споживчий кредит залежно від строку його дії або суми основного зобов'язання за цим договором, то в рядку 18 таблиці додатка 1 до Положення зазначається те їх значення, що є найвищим;

8) у рядку 19 – мінімальна та максимальна орієнтовна вартість основного зобов'язання клієнта, що пропонується банком для укладення договору про споживчий кредит та включає суму коштів, які можуть бути надані клієнту в тимчасове користування відповідно до рядка 11 таблиці додатка 1 до Положення, і загальні витрати за цим кредитом, визначені в рядку 18 таблиці додатка 1 до Положення;

9) у рядку 30 – предмет застави, що може надаватися клієнтом як забезпечення виконання своїх зобов'язань за договором про споживчий кредит (майно або майнові права, включаючи майнові права на грошовий депозит);

10) у рядку 39 – суть схеми погашення споживчого кредиту із зазначенням її типу та можливих наслідків для клієнта в разі застосування цієї схеми;

11) у рядках 41–44 – розмір витрат клієнта в разі використання того чи іншого способу погашення заборгованості за договором про споживчий кредит [термінала самообслуговування, операційної каси, системи дистанційного обслуговування рахунку банку відповідно до Інструкції про безготівкові розрахунки в Україні в національній валюті, затвердженої постановою Правління Національного банку України від 21 січня 2004 року № 22, зареєстрованої в Міністерстві юстиції України 29 березня 2004 року за № 377/8976 (зі змінами), або іншого способу погашення за наявності в банку];

12) у рядках 50–54 – можливі наслідки для клієнта в разі невиконання ним обов'язків за договором про споживчий кредит, включаючи максимальну суму або процент неустойки (штрафу, пені) за прострочення сплати платежів за цим договором чи базу їх розрахунку, а також інші заходи, які має право вживати банк у такому разі;

13) у рядках 87, 88 – строк прийняття банком рішення про надання споживчого кредиту/відмови від його надання за заявою клієнта, а також строк дії цього рішення в календарних днях або місяцях.

Додаток 2
до Положення
про інформаційне
забезпечення банками
клієнтів щодо банківських та
інших фінансових послуг
(пункт 18 розділу II)

Логотип банку

Інформація
про істотні характеристики послуги банківського вкладу (депозиту)
[ця інформація містить загальні умови залучення банком у вклади (депозити)
коштів та банківських металів клієнтів та не є пропозицією з надання цих
послуг]

I. Загальна інформація

Таблиця

№ з/п	Вид інформації	Інформація для заповнення банком
1	2	3
1	1. Інформація про банк	
2	Найменування	
3	Номер та дата видачі банківської ліцензії	
4	Адреса	
5	Номер контактної(них) телефону(ів)	
6	Адреса електронної пошти	
7	Адреса офіційного вебсайта	
8	2. Основні умови банківського вкладу (депозиту)	
9	Процентна ставка на вклад (депозит), % річних	
10	Строк вкладу (депозиту)	
11	Валюта вкладу (депозиту)	
12	Мінімальна сума вкладу (депозиту)	
13	Строк, протягом якого клієнт повинен розмістити суму коштів на вклад (депозит) з дня укладення договору, днів	

Продовження додатка 2
Продовження таблиці

1	2	3
14	Вид договору банківського вкладу (депозиту)	
15	Види підтвердження залучення банком вкладу (депозиту)	
16	Умови зняття (часткового зняття) вкладу (депозиту) протягом строку дії договору банківського вкладу (депозиту)	
17	Умови поповнення вкладу (депозиту) протягом строку дії договору банківського вкладу (депозиту)	
18	Порядок повернення вкладу (депозиту)	
19	Виплата процентів за вкладом (депозитом)	
20	Порядок нарахування процентів на суму вкладу (депозиту)	
21	Автоматичне продовження строку дії договору банківського вкладу (депозиту) згідно з умовами договору	(Так/ні)
22	Попередження: внесення банком будь-яких змін до договору банківського вкладу (депозиту) здійснюється лише за згодою з клієнтом (стороною договору), якщо інше не встановлено договором або законодавством України	
23	3. Інформація про витрати клієнта та вимоги до клієнта	
24	Платежі за додаткові та супутні послуги банку, отримання яких є необхідним для укладення договору банківського вкладу (депозиту):	
25	відкриття поточного рахунку	
26	інші послуги, отримання яких є необхідним для укладення договору банківського вкладу (депозиту)	
27	оподаткування доходів, отриманих від вкладних (депозитних) операцій:	
28	податок на доходи фізичних осіб, грн	(%, база нарахування)
29	військовий збір, грн	(%, база нарахування)

1	2	3
30	Попередження: клієнт подає документи, що підтверджують джерела походження грошових коштів, якщо сума вкладу (депозиту) дорівнює або перевищує суму (зазначається визначена законодавством України сума) або дорівнює чи перевищує таку суму в іноземній валюті, банківських металах, еквівалентну за офіційним курсом гривні до іноземних валют і банківських металів	
31	Наслідки повернення строкового банківського вкладу (депозиту) на вимогу клієнта до спливу строку договору банківського вкладу (депозиту):	
32	<p>попередження: в разі дострокового розірвання договору банківського вкладу (депозиту) на вимогу клієнта можливе зменшення доходу від строкового вкладу (депозиту) відповідно до умов цього договору.</p> <p>Відповідно до законодавства України:</p> <p>повернення вкладникові банківського строкового вкладу та нарахованих процентів за цим вкладом на його вимогу до спливу строку або до настання інших обставин, визначених договором, можливе виключно у випадках, якщо це передбачено умовами договору банківського строкового вкладу;</p> <p>якщо клієнт/вкладник не вимагає повернення суми строкового вкладу зі спливом строку, встановленого договором банківського вкладу, або повернення суми вкладу, внесеного на інших умовах повернення, після настання визначених договором обставин договір вважається продовженим на умовах вкладу на вимогу, якщо інше не встановлено договором</p>	
33	повернення клієнту строкового банківського вкладу (депозиту) на вимогу клієнта до спливу строку договору банківського вкладу (депозиту)	(так/ні)
34	процентна ставка в разі дострокового розірвання договору банківського вкладу (депозиту) на вимогу клієнта, % річних	(визначається у % річних від суми. Порядок перерахунку нарахованих процентів)
35	4. Права клієнта згідно з законодавством України	

1	2	3
36	Надання банку згоди на обробку, включаючи збір, персональних даних для цілей, які є несумісними з цілями, що передують укладенню договору банківського вкладу (депозиту), або які покладено на його виконання, якщо інше не передбачено Законом України “Про захист персональних даних”, а також відкликання цієї згоди в будь-який момент	
37	Отримання інформації про умови надання доступу до персональних даних, інформації про третіх осіб, яким передаються персональні дані клієнта	
38	Ознайомлення з інформацією на вебсайті банку щодо участі банку в Фонді гарантування вкладів фізичних осіб та змістом довідки про систему гарантування вкладів фізичних осіб	
39	5. Подання звернення клієнта та терміни його розгляду	
40	До банку:	
41	перелік контактних даних банку зазначено в колонці 2 рядків 2, 4–7 таблиці додатка 2 до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг. Термін розгляду звернення – не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п’яти днів або	
42	до Національного банку:	
43	перелік контактних даних розміщено в розділі “Звернення громадян” на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку. Термін розгляду звернення – не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п’яти днів, або	
44	до суду:	
45	клієнт звертається до судових органів у порядку, визначеному законодавством України. (Клієнти – споживачі фінансової послуги звільняються від сплати судового збору за позовами, пов’язаними з порушенням їх прав як споживачів послуг)	

II. Пояснення щодо заповнення додатка 2

1. У колонці 3 таблиці зазначається:

1) у рядку 9 – розмір процентної ставки на вклад (депозит) у процентах річних (від мінімального до максимального);

2) у рядку 10 – строк вкладу (депозиту): у днях або місяцях (від мінімального до максимального);

3) у рядку 11 – валюта вкладу (депозиту): гривня, іноземна валюта, банківські метали;

4) у рядку 12 – мінімальна сума вкладу (депозиту), за наявності такої вимоги;

5) у рядку 13 – строк, який починає відраховуватися з моменту укладення договору банківського вкладу (депозиту) та протягом якого клієнт зобов'язаний розмістити суму коштів на вклад (депозит), у днях (за наявності такої вимоги);

6) у рядку 14 – вид договору банківського вкладу (депозиту): вклад на вимогу, вклад строковий;

7) у рядку 15 – види підтвердження залучення банком вкладу (депозиту): договір банківського рахунку та/або договір банківського вкладу (депозиту) з видачею ощадної книжки/ощадного депозитного сертифіката/іншого документа, що не заборонено законодавством України;

8) у рядку 16 – умови часткового зняття коштів клієнтом протягом строку дії договору банківського вкладу (депозиту) (за наявності);

9) у рядку 17 – умови поповнення вкладу (депозиту) протягом строку дії договору банківського вкладу (депозиту) (за наявності);

10) у рядку 18 – порядок повернення вкладу (депозиту), передбачений договором банківського вкладу (депозиту);

11) у рядку 19 – порядок виплати процентів за вкладом (депозитом): перерахування на поточний рахунок клієнта, відкритий в банку: щомісячно/щоквартально/після закінчення строку дії договору банківського вкладу (депозиту);

капіталізація нарахованих процентів:
щомісячно/щоквартально/після закінчення строку дії договору
банківського вкладу (депозиту);

12) у рядку 20 – порядок нарахування процентів на суму вкладу (депозиту):
з дня, наступного за днем надходження до банку грошових коштів або
банківських металів, до дня, який передує дню повернення грошових коштів або
банківських металів вкладнику або списанню з вкладного (депозитного) рахунку
вкладника з інших підстав;

13) у рядках 25, 26 – інформація про вартість та умови користування всіма
додатковими та супутніми послугами банку, які є необхідними для укладення
договору банківського вкладу (депозиту).