



**Правління Національного банку України**  
**ПОСТАНОВА**

09 липня 2021 року

м. Київ

№76

Про затвердження Положення про здійснення  
Національним банком України нагляду за  
додержанням вимог щодо взаємодії із споживачами  
при врегулюванні простроченої заборгованості  
(вимог щодо етичної поведінки)

Відповідно до пункту 34<sup>1</sup> статті 7, статей 15, 56 Закону України “Про Національний банк України”, статей 5, 26 Закону України “Про споживче кредитування”, статті 21 Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, Закону України від 19 березня 2021 року № 1349-ІХ “Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості”, з метою здійснення нагляду за додержанням банками, іншими фінансовими установами, особами, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, та колекторськими компаніями встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) Правління Національного банку України **постановляє:**

1. Затвердити Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), що додається.

2. Контроль за виконанням цієї постанови покласти на Голову Національного банку України Кирила Шевченка.

3. Постанова набирає чинності з 14 липня 2021 року.

В. о. Голови

Юрій ГЕЛЕТІЙ

Положення  
про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням  
вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої  
заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)

I. Загальні положення

1. Це Положення розроблено відповідно до Законів України “Про Національний банк України”, “Про споживче кредитування” (далі – Закон про споживче кредитування), “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, інших законів України та нормативно-правових актів Національного банку України (далі – Національний банк) з питань регулювання у сфері споживчого кредитування при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) [далі – законодавство щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)], із метою здійснення Національним банком нагляду за додержанням об’єктами нагляду встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) (далі – нагляд за додержанням вимог щодо етичної поведінки).

2. Терміни в цьому Положенні вживаються в такому значенні:

1) безвиїзний нагляд за додержанням вимог щодо етичної поведінки (далі – безвиїзний нагляд) – форма здійснення Національним банком нагляду за додержанням кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами (близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) (далі – інша особа) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) без відвідування їх за місцезнаходженням;

2) довідка про результати здійснення безвиїзного нагляду (далі – довідка) – документ (в електронній або паперовій формі), що складається підрозділом Національного банку, до функцій якого належить здійснення нагляду за додержанням кредитодавцем, новим кредитором та колекторською компанією

законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг, у тому числі вимог щодо етичної поведінки, та забезпечення реалізації державної політики щодо захисту прав споживачів фінансових послуг у межах своєї компетенції (далі – підрозділ нагляду) у разі виявлення в діяльності об'єкта нагляду порушень законодавства України щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

3) електронна адреса – адреса електронної пошти об'єкта нагляду, зазначена в системі електронної пошти Національного банку або в Державному реєстрі банків, або в Державному реєстрі фінансових установ, або в Реєстрі колекторських компаній, або в Реєстрі осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, що веде Національний банк;

4) нагляд за додержанням вимог щодо етичної поведінки – система заходів Національного банку у межах його компетенції, визначеної законами України, щодо здійснення нагляду за додержанням об'єктом нагляду законодавства щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та виявлення фактів порушення вимог законодавства щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Терміни “кредитодавець”, “новий кредитор” використовуються в значенні, наведеному в Законі про споживче кредитування.

Інші терміни, що використовуються в цьому Положенні, уживаються в значеннях, наведених у Законі про споживче кредитування та інших законах України, а також нормативно-правових актах Національного банку з питань захисту прав споживачів фінансових послуг та застосування заходів впливу.

3. Вимоги цього Положення поширюються на кредитодавців, нових кредиторів та колекторські компанії (далі – об'єкт нагляду).

4. Це Положення визначає підстави та порядок здійснення Національним банком нагляду за додержанням об'єктом нагляду вимог законодавства України щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) (далі – вимоги щодо етичної поведінки) та оформлення результатів проведеного нагляду.

5. Національний банк здійснює нагляд за додержанням вимог щодо етичної поведінки в таких формах:

1) безвиїзний нагляд;

2) інспекційна перевірка.

6. Інспекційні перевірки з питань додержання вимог щодо етичної поведінки здійснюються відповідно до нормативно-правового акта Національного банку, який регламентує організацію, проведення та оформлення результатів інспекційних перевірок.

7. Національний банк забезпечує вжиття заходів, спрямованих на припинення виявлених порушень прав споживачів фінансових послуг, поновлення порушених прав споживачів фінансових послуг, установлення та усунення причин таких порушень, установлення посадових осіб, відповідальних за виявлені порушення, та має право застосовувати заходи впливу за виявлені порушення відповідно до законів України та нормативно-правових актів Національного банку.

## II. Здійснення безвиїзного нагляду

8. Безвиїзний нагляд за додержанням об'єктом нагляду вимог щодо етичної поведінки здійснюється Національним банком з метою:

1) забезпечення дотримання об'єктом нагляду вимог щодо етичної поведінки;

2) сприяння захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг та інших осіб.

9. Національний банк здійснює безвиїзний нагляд за додержанням об'єктом нагляду вимог законодавства України щодо взаємодії із споживачами фінансових послуг та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) на підставі комплексного та всебічного аналізу:

1) звернень споживачів фінансових послуг, інших осіб, поданих особисто або через уповноважену на це іншу особу, юридичних осіб, об'єднань громадян без статусу юридичної особи, а також скарг та заяв (клопотань) адвокатів, поданих в інтересах фізичних осіб, про недотримання об'єктом нагляду вимог щодо етичної поведінки;

2) інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них) стосовно дотримання об'єктом нагляду вимог щодо етичної поведінки, обмежень, установлених законодавством України, щодо обробки персональних даних споживача та інших осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію; вимог до об'єктів

нагляду, установлених відповідно до нормативно-правових актів Національного банку, при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості;

3) інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них), розміщених на вебсайтах, у програмних застосунках (мобільних додатках), а також в місцях надання банківських та інших фінансових послуг споживачам, щодо порядку фіксування безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг, іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості, договорів та інших документів об'єкта нагляду, розміщених на вебсайті, програмному застосунку (мобільному додатку) або наданих об'єктом нагляду, щодо додержання законодавства України щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

4) інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них) щодо повідомлення кредитодавцем, новим кредитором Національному банку інформації про укладені договори, спрямовані на врегулювання простроченої заборгованості, про внесення змін до них, закінчення строку їх дії та/або про дострокове припинення (розірвання) таких договорів;

5) інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них) щодо повідомлення колекторською компанією Національному банку про залучення фізичної або юридичної особи на договірних засадах для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, включаючи безпосередню взаємодію із споживачами фінансових послуг, іншими особами;

6) інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них) щодо повідомлення Національному банку інформації про отримання кредитодавцем, новим кредитором від особи, яка не включена до реєстру колекторських компаній Національного банку, пропозиції щодо здійснення в її інтересах дії, що за суттю є врегулюванням простроченої заборгованості;

7) інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них) щодо розміщення у випадках, передбачених законодавством України, інформації про колекторську компанію, фізичних і юридичних осіб, залучених для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) на власному вебсайті, у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовуються об'єктом нагляду, а також у місцях надання послуг споживачам фінансових послуг;

8) інформації з офіційних джерел або інформації, отриманої в іншому встановленому законами України порядку, стосовно додержання об'єктом нагляду вимог щодо етичної поведінки.

10. Безвиїзний нагляд за додержанням об'єктом нагляду вимог щодо етичної поведінки проводиться Національним банком постійно.

### III. Порядок оформлення результатів безвиїзного нагляду

11. Підрозділ нагляду має право відповідно до вимог законів України в межах своїх повноважень отримувати від об'єкта нагляду письмові пояснення, інформацію та документи (їх копії/скановані копії, витяги з них) з питань дотримання вимог щодо етичної поведінки шляхом подання відповідного запиту.

Встановлений у письмовому запиті строк, у який вимагається подання письмових пояснень, інформації та документів, повинен урахувувати обсяги запитуваної інформації.

12. Письмовий запит на отримання пояснень, інформації та документів оформлюється як службовий лист Національного банку за підписом керівника підрозділу нагляду або особи, яка виконує його обов'язки, надсилається з урахуванням вимог щодо пересилання документів, які містять інформацію з обмеженим доступом, установлених Національним банком, у вигляді:

1) документа в електронній формі (далі – електронний документ), підписаного кваліфікованим електронним підписом (далі – КЕП) – на електронну адресу об'єкта нагляду;

2) документа в паперовій формі (у випадку, передбаченому в абзаці четвертому пункту 12 розділу III цього Положення) – засобами поштового зв'язку на поштову адресу об'єкта нагляду.

Письмовий запит Національного банку, направлений об'єкту нагляду в електронній формі, є належним чином відправленим за умови отримання на електронну пошту/електронну поштову скриньку Національного банку підтвердження про доставлення цього письмового запиту на електронну адресу об'єкта нагляду. Національний банк у разі неотримання такого підтвердження протягом трьох робочих днів із дня направлення запиту об'єкту нагляду на його електронну адресу надсилає письмовий запит у вигляді документа в паперовій формі рекомендованим листом із повідомленням про вручення на поштову адресу об'єкта нагляду.

13. Керівник (уповноважена особа) об'єкта нагляду зобов'язаний забезпечити надання Національному банку письмових пояснень, достовірної інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них) в обсягах, структурі та у строки, визначені в письмовому запиті підрозділу нагляду.

Об'єкт нагляду подає письмові пояснення, інформацію, документи та їх копії до Національного банку:

1) засобами системи електронної пошти Національного банку (за умови підключення об'єкта нагляду до системи електронної пошти Національного банку) або на електронну поштову скриньку Національного банку у формі електронного документа з використанням КЕП;

2) засобами поштового зв'язку – у паперовій формі.

Письмові пояснення, інформація та документи, підготовлені об'єктом нагляду на запит підрозділу нагляду, подаються із супровідним листом за підписом керівника (уповноваженої особи) об'єкта нагляду.

Копії документів, витяги з них, що подаються на запит підрозділу нагляду у паперовій формі, засвідчуються підписом керівника (уповноваженої особи) об'єкта нагляду із зазначенням його посади, ініціалів (ініціалу імені) та прізвища, дати засвідчення та проставленням відмітки “Згідно з оригіналом”.

Сторінки (аркуші) копії документа/витягу з нього, що складається з двох і більше сторінок (аркушів), повинні бути пронумеровані та прошиті об'єктом нагляду та на зворотному боці останнього аркуша такої копії в місці скріплення ниток наклеюється папір розміром 50 x 50 міліметрів і на ньому зазначається напис: “Пронумеровано та прошито ... арк.” (зазначається кількість аркушів цифрами та словами) і проставляється відмітка про засвідчення копії документа/витягу з нього в порядку, визначеному в абзаці шостому пункту 13 розділу III цього Положення.

14. Результат проведеного безвиїзного нагляду в разі виявлення в діяльності об'єкта нагляду порушень вимог щодо етичної поведінки оформлюється у вигляді довідки за формою, наведеною в додатку до цього Положення. Довідка в паперовій формі складається у двох примірниках. Довідка підписується працівником підрозділу нагляду (виконавцем), який здійснював перевірку та готував довідку, та затверджується керівником підрозділу нагляду.

15. Підрозділ нагляду не пізніше п'яти робочих днів із дня складання довідки направляє об'єкту нагляду перший примірник довідки із супровідним листом електронною поштою або засобами поштового зв'язку в порядку, передбаченому в пункті 12 розділу III цього Положення для ознайомлення та підписання керівником об'єкта нагляду (особою, що виконує його обов'язки) або передає довідку нарочним.

Підрозділ нагляду подає перший примірник довідки об'єкту нагляду (у разі передавання нарочним) для ознайомлення та підписання керівником об'єкта нагляду (особою, яка виконує його обов'язки) із зазначенням дати передавання та підпису про отримання на другому примірнику, який залишається у керівника/уповноваженого працівника підрозділу нагляду.

16. Об'єкт нагляду не пізніше п'ятого робочого дня з дня отримання довідки повертає Національному банку підписаний керівником (особою, що виконує його обов'язки) перший примірник довідки в порядку, передбаченому в підпункті 1 пункту 13 розділу III цього Положення, або в паперовій формі. Підрозділ нагляду після отримання першого, підписаного керівником об'єкта нагляду (особою, що виконує його обов'язки), примірника довідки надсилає об'єкту нагляду другий її примірник у порядку, передбаченому в пункті 12 розділу III цього Положення.

Об'єкт нагляду разом із першим примірником довідки має право надати Національному банку пояснення чи обґрунтовані заперечення щодо обставин, фактів порушення вимог щодо етичної поведінки (за наявності) у письмовій формі за підписом керівника об'єкта нагляду (особи, що виконує його обов'язки) з обов'язковим документальним підтвердженням.

17. Довідка в паперовій формі є такою, що отримана, доведена до відома та погоджена об'єктом нагляду [у разі неповернення Національному банку у встановлений цим Положенням строк підписаної керівником об'єкта нагляду (особою, яка виконує його обов'язки) або відмови в підписанні першого примірника надісланої засобами поштового зв'язку довідки об'єктом нагляду] на:

1) сьомий день з дати поштового відправлення довідки Національним банком об'єкту нагляду – для об'єкта нагляду із зареєстрованим місцезнаходженням у місті Києві та Київській області;

2) 10 (десятий) день з дати поштового відправлення довідки Національним банком об'єкту нагляду – для об'єкта нагляду із зареєстрованим місцезнаходженням в інших регіонах України.

Зазначені строки продовжуються на строк реєстрації зміни місцезнаходження відповідно до законодавства України в разі неповернення Національному банку довідки у зв'язку зі зміною згідно із законодавством України місцезнаходження об'єкта нагляду.

18. Довідка є документом, у якому фіксуються в межах повноважень Національного банку, встановлених законами України, порушення об'єктом нагляду вимог щодо етичної поведінки, уключаючи порушення, за які встановлена відповідальність згідно зі статтею 41<sup>1</sup> Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг".

19. Довідка та інші матеріали щодо результатів проведеного нагляду за додержанням вимог щодо етичної поведінки є інформацією з обмеженим доступом і власністю Національного банку та не підлягають розголошенню. Розкриття інформації, що міститься в довідці, здійснюється в порядку та випадках, передбачених законами України.



#### IV. Звітність за результатами проведеного нагляду за додержанням вимог щодо етичної поведінки

20. Підрозділ нагляду за результатами проведення безвізного нагляду та з урахуванням результатів інспекційних перевірок забезпечує підготовку щорічної, щоквартальної та щомісячної інформації про кількість, стан виконання, результати розгляду звернень споживачів фінансових послуг і виявлені системні проблеми/порушення вимог щодо етичної поведінки для інформування керівництва, підрозділів Національного банку та для розміщення на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

21. Звіти за результатами проведення нагляду за додержанням вимог щодо етичної поведінки для розміщення на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку містять:

- 1) загальну кількісну статистику звернень;
- 2) систематизовану статистику звернень у розрізі порушених тем;
- 3) детальний опис найчастіших/системних/проблемних питань, порушених у зверненнях;
- 4) статистичну інформацію про виявлені порушення;
- 5) статистику про застосовані заходи впливу та штрафні санкції;
- 6) іншу інформацію (за потреби).

Додаток  
до Положення про здійснення  
Національним банком України нагляду за  
додержанням вимог щодо взаємодії із  
споживачами при врегулюванні  
простроченої заборгованості (вимог щодо  
етичної поведінки)  
(пункт 14 розділу III)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Назва посади

Підпис Ініціал ПРІЗВИЩЕ

Дата

Довідка  
про результати здійснення безвиїзного нагляду за додержанням вимог щодо  
етичної поведінки

---

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

Дата складання довідки “ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ року

Виконавець

(посада, назва підрозділу)

\_\_\_\_\_

(підпис)

\_\_\_\_\_

(Ім'я, ПРІЗВИЩЕ)

### I. Загальна інформація

1. У цьому розділі надається інформація про строки проведення безвиїзного нагляду (дати початку і закінчення), підстави проведення безвиїзного нагляду, період діяльності об'єкта нагляду, що підлягає безвиїзному нагляду, питання, які підлягали безвиїзному нагляду.

### II. Висновки за результатами безвиїзного нагляду

2. У цьому розділі надається інформація про загальні результати безвиїзного нагляду та установлені факти порушення об'єктом нагляду вимог щодо етичної поведінки.

### III. Результати безвиїзного нагляду

3. У цьому розділі зазначаються:

- 1) опис результатів аналізу інформації та документів, на підставі яких здійснювався безвиїзний нагляд;
  - 2) опис виявлених фактів порушень вимог щодо етичної поведінки, допущених об'єктом нагляду;
  - 3) необхідність запиту додаткових документів/інформації/пояснень та питання, які потребували додаткового аналізу;
  - 4) опис виявлених фактів порушень вимог щодо етичної поведінки, допущених об'єктом нагляду, з урахуванням наданих додаткових документів/інформації/пояснень;
  - 5) про виявлені факти надання Національному банку недостовірної інформації;
  - 6) інша інформація за результатами безвиїзного нагляду.
- У довідці зазначається інформація, яка є важливою для надання об'єктивних висновків щодо діяльності об'єкта нагляду за результатами безвиїзного нагляду.

#### IV. Порушення

4. У цьому розділі надається інформація про порушення об'єктом нагляду вимог щодо етичної поведінки з описом фактів, які свідчать про допущені порушення/невиконання вимог. Також зазначається інформація про усунення об'єктом нагляду порушень (за наявності).

Довідку отримав та ознайомився(лася).

Керівник об'єкта нагляду

\_\_\_\_\_  
(найменування об'єкта  
нагляду)

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ року  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(Ім'я, ПРІЗВИЩЕ)