



Національний  
банк України

## Проект постанови Правління Національного банку України «Про затвердження Положення про здійснення Національним банком України нагляду за дотриманням учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг»

Управління захисту прав споживачів фінансових послуг

Київ - 2021

Ця презентація підготовлена виключно з метою ознайомлення із концепцією майбутнього регулювання. Жодне положення, зазначене у цій презентації, не слід розуміти як конкретну вимогу, що міститься у проекті регуляторного акта. Для отримання інформації щодо змісту конкретних положень проекту необхідно ознайомитись з проектом регуляторного акта на сторінці офіційного інтернет-представництва Національного банку України. Бачення майбутнього регулювання, що міститься у цій презентації, може бути змінено або вдосконалено за результатами подальшого опрацювання та обговорення з учасниками ринків фінансових послуг.

# Підстави впровадження нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг

## ЗУ «Про національний банк»

Відповідно п. 34 частини 1 статті 7, **Національний банк здійснює захист прав споживачів фінансових послуг**, що надаються банками, а також іншими фінансовими установами та особами, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює Національний банк України.

## ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»

Відповідно п. 3 статті 21, органи, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг в межах компетенції **здійснюють нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг** у порядку, встановленому нормативно-правовими актами Національного банку, зокрема перевіряють додержання правил надання фінансових послуг та законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, здійснюють контроль за дотриманням законодавства України про рекламу.

## ЗУ «Про рекламу»

Відповідно до статті 26, контроль за дотриманням законодавства України щодо реклами на ринках фінансових послуг (у тому числі споживчого кредиту), крім фондового ринку, здійснює Національний банк України.

# Мета, об'єкти та повноваження здійснення нагляду

## Мета розробки

Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг створене з метою забезпечення додержання учасниками ринку фінансових послуг вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та дотримання законодавства про рекламу у сфері фінансових послуг.

## Об'єкти нагляду

**Учасники ринку фінансових послуг** – небанківські фінансові установи та особи, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги (далі – особи, які надають фінансові послуги); особи, які провадять діяльність з надання посередницьких послуг на ринках небанківських фінансових послуг, державне регулювання яких здійснюється Національним банком.

Дія Положення не поширюється на банки, осіб, які провадять діяльність з надання посередницьких послуг на ринку банківських послуг, об'єднання фінансових установ, включених до реєстру саморегулівних організацій та клієнтів.

## Підрозділ нагляду

**Управління захисту прав споживачів фінансових послуг** – підрозділ Національного банку, до функцій якого відноситься здійснення нагляду за додержанням учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та за дотриманням законодавства про рекламу у сфері фінансових послуг; **реалізація державної політики** щодо захисту прав споживачів фінансових послуг в межах своєї компетенції.

# Основні визначення

Нагляд за дотриманням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг

система заходів Національного банку за додержанням учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, виявлення фактів порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, своєчасного на них реагування та мінімізації ризику порушення прав споживачів фінансових послуг, а також виявлення ознак здійснення ризикової діяльності.  
Нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг здійснюється у формі безвиїзного нагляду та у складі інспекційної перевірки.

Споживач фінансових послуг

фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов'язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.

Ризик порушення прав споживачів фінансових послуг

ймовірність настання події в результаті діяльності або бездіяльності, може призвести до порушення об'єктом нагляду законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг.

Законодавство про захист прав споживачів фінансових послуг

норми Законів України №122-IX від 20.09.2019 “Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг”, “Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг”, “Про споживче кредитування”, “Про рекламу”, “Про захист прав споживачів” та інших законів України в частині захисту прав споживачів фінансових послуг та вимог до реклами в сфері фінансових послуг, а також нормативно-правових актів Національного банку, що містять окремі норми, що регулюють захист прав споживачів фінансових послуг, встановлюють для учасників ринку фінансових послуг вимоги щодо надання споживачам фінансових послуг та/або встановлюють вимоги щодо реклами таких послуг (крім реклами на фондовому ринку).

# Етапи проведення безвізного нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг

*Поточний нагляд та оцінка ризику порушення прав споживачів фінансових послуг*

**Етап 1**

- Аналіз інформації та документів щодо надання фінансових послуг, розміщених на власних вебсайтах та в рекламі;
- Аналіз звернень споживачів фінансових послуг;
- Аналіз інформації та документів наявних в НБУ в т.ч. в результаті здійснення нагляду за діяльністю учасників ринку фінансових послуг;
- Аналіз інформації з відкритих джерел;
- Визначення ризику порушення прав споживачів фінансових послуг банку осіб, які надають фінансові послуги

*Запит щодо надання додаткової інформації/ документів/ пояснень (за необхідності)*

**Етап 2**

Направлення запиту особі, яка надає фінансові послуги та аналіз отриманої інформації/документів щодо виявлених порушень.

*Оформлення результатів безвізного нагляду*

**Етап 3**

Складання та оформлення Довідки про результати проведеного безвізного нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг у випадку виявлення порушень або ознак здійснення особою, яка надає фінансові послуги, ризикової діяльності та, при необхідності, надання рекомендацій та/або погодження плану заходів щодо врахування наданих рекомендацій у встановлені Національним банком строки із зазначенням відповідальних осіб.



# Алгоритм взаємодії за результатами нагляду

## Взаємодія з учасником ринку фінансових послуг

Складання, оформлення та надання на підпис Довідки про результати здійснення безвиїзного нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг у випадку наявності порушень або виявленні ознак здійснення особою, яка надає фінансові послуги ризикової діяльності.

Надання рекомендацій для врахування та приведення діяльності учасника ринку фінансових послуг у відповідність до законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та законодавства про рекламу у сфері фінансових послуг; моніторинг врахування наданих рекомендацій (в т.ч. повноти та своєчасності).

## Взаємодія зі структурними підрозділами НБУ

Надання інформації про виявлені порушення до підрозділів, до функцій яких належить здійснення інспекційних перевірок та безвиїзного нагляду за діяльністю учасників ринку фінансових послуг.

Застосування заходів впливу, накладення адміністративних стягнень на посадових осіб учасника ринку фінансових послуг або штрафних санкцій, в т.ч. накладення штрафу у випадках, передбачених ст. 41<sup>1</sup> Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг”.

## Зауваження та пропозиції до проєкту Положення

---



Публічне обговорення проєкту Постанови триває до 29 березня 2021р.



Пропозиції та зауваження необхідно направляти на адресу електронної пошти: [Consumer.Protection@bank.gov.ua](mailto:Consumer.Protection@bank.gov.ua)



Управлінням захисту прав споживачів фінансових послуг буде проведено спільну зустріч з учасниками ринку фінансових послуг у випадку необхідності обговорення наданих пропозицій.