

ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова Правління
Національного банку України

Положення
про додаткові вимоги до договорів про надання 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 фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”.

2. Це Положення визначає додаткові вимоги до договорів про надання фінансових (банківських) послуг (далі – фінансові послуги), включаючи договори приєднання про надання фінансових послуг, що укладаються банками з клієнтами-споживачами фінансових послуг (далі – договори про надання фінансових послуг), які не врегульовано законом.

Вимоги цього Положення поширюються на договори про надання фінансових послуг клієнтам-споживачам фінансових послуг (далі - клієнт):

- 1) залучення у вклади (депозити) коштів та банківських металів;
- 2) відкриття та ведення поточних рахунків, у тому числі у банківських металах;
- 3) надання споживчого кредиту.

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

1) договори зі стандартними (типовими) умовами – договори, всі умови яких є незмінними (стандартними) та однаковими для всіх клієнтів;

2) фінансові послуги – банківські та інші фінансові послуги, які має право надавати банк згідно із Законом “Про банки і банківську діяльність”.

Терміни “споживач фінансових послуг”, “індивідуальна частина договору” та “фінансовий кредит” вживаються в цьому Положенні у значеннях, наведених в Законі України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”.

Інші терміни, які вживаються в цьому Положенні, використовуються в значеннях, визначених Законами України “Про банки і банківську діяльність”, “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, іншими законами України та нормативно-правовими актами Національного банку України.

4. Договори про надання фінансових послуг (далі – договори) укладаються із дотриманням вимог законодавства України про мови.

5. Договори укладаються як зі стандартними (типовими) умовами, так і з умовами, які можуть бути запропоновані та/або встановлені обома сторонами.

Договори, крім передбаченого законом, повинні містити:

1) опис послуги, що надається;

2) перелік надзвичайних або невідворотних подій (непереборна сила), які впливають на виконання умов договору;

3) зазначення, що до договору застосовується законодавство України, та вказівку, в якому суді здійснюється розгляд спорів;

4) положення про заборону або право та процедуру застосування такого права щодо передання кредитором своїх прав іншій особі за правочином відступлення права вимоги (якщо застосовується).

II. Додаткові вимоги до договорів

6. Умови (положення) договорів зазначають:

1) предмет застави (якщо застосовується);

2) наслідки невиконання або неналежного виконання обов’язків, у тому числі через події непереборної сили;

3) наявність у клієнта права відстрочки платежу (якщо застосовується);

4) наявність у клієнта права розірвати чи припинити договір та процедура задоволення такого права;

5) перелік додаткових послуг та послуг третіх осіб, які клієнт надав згоду придбати в рамках договору;

6) порядок внесення змін до тарифів і умов надання послуги, щодо якої укладений договір;

7) порядок дій сторін щодо внесення змін до договору;

8) порядок і місце звернення з питань захисту прав споживачів фінансових послуг.

7. Заздалегідь підготовлені договори [не стосується договорів зі стандартними (типовими) умовами] до моменту їх підписання клієнтом:

1) підлягають зміні в частині умов, по яких клієнт висловив зауваження або виразив свою волю, безвідносно способу виявлення такої волі (письмово або усно), а банк погодив таку зміну;

2) заповнюються в усіх полях, які неможливо змінити після підписання клієнтом.

8. Усі положення (умови) договорів викладаються:

1) простою та загальновідомою лексикою, чітко та однозначно;

2) поєднані у частини (розділи) за змістовою наповненістю.

Не допускається викладення умови, яка за змістом належить до одного розділу договору, в розділі, який містить умови іншого змісту.

9. Усі положення (умови) договорів викладаються:

1) з використанням шрифту:

чорного кольору;

гарнітури Arial, Verdana, Tahoma або одної з тих, що затверджені брендбуком банку (за виключенням декоративних і рукописних шрифтів);
кегля не менше 12 друкованих пунктів;

2) міжрядковим інтервалом не менше одинарного;

3) напівжирним накресленням цифрового значення:

вартості та інших витрат за послугою;

суми та/або розміру відшкодування, підвищених процентів, пені та штрафних санкцій, іншої відповідальності, які можуть бути застосовані до клієнта.

Електронна версія договору повинна бути технічно адаптивною для належного зчитування з екранів різних версій засобів телекомунікаційного зв'язку.

10. Усі примірники одного договору повинні давати змогу встановити дату його укладення.

Не допускається примірників договору у вигляді фотокопій.

11. До положення з описом послуги в договорах про надання послуги залучення у вклади (депозити) коштів входять:

- 1) вид банківського вкладу;
- 2) строк зберігання коштів, днів, до (дата) включно (за строковим вкладом);
- 3) дата повернення депозиту клієнту (не стосується вкладів на вимогу);
- 4) право продовження вкладу;
- 5) сума, що вноситься або перераховується на вкладний (депозитний) рахунок, (цифрами та прописом) з правом __ (зняття, поповнення);
- 6) ставка нарахування процентів на суму вкладу, %;
- 7) періодичність виплати процентів або доходу в іншій формі за депозитом, щомісяця, або щотижня, або щодня, або щороку;
- 8) порядок виплати процентів або доходу в іншій формі;
- 9) порядок зняття, поповнення та повернення вкладу;
- 10) умови зміни розміру, періодичності та порядку виплати процентів або доходу в іншій формі;
- 11) сума граничного розміру відшкодування коштів за вкладом, що оформлюється, Фондом гарантування вкладів фізичних осіб (якщо застосовується);
- 12) посилання (гіперпосилання) на усі тарифи та комісії додаткових послуг чи супутніх послуг третіх осіб, які є обов'язковими для отримання послуги залучення у вклади (депозити) коштів;
- 13) інформація про те, що протягом строку дії договору тарифи та комісії за послугою залучення у вклади (депозити) коштів, а також за додатковими послугами чи супутніми послугами третіх осіб, що надаються під час укладення договору, залишаються незмінними або можуть бути змінені.

12. До положення з описом послуги в договорах про надання споживчого кредиту входять:

- 1) умови, що дозволяють зміну процентної ставки або інших платежів;

2) витрати на додаткові чи супутні послуги третіх осіб, що надаються банком під час укладення договору про надання споживчого кредиту, з посиланням (гіперпосиланням) на усі тарифи та комісії, що підлягають сплаті за такі послуги;

3) інформація про те, що протягом строку дії договору тарифи та комісії за споживчим кредитом, а також за додатковими послугами чи супутніми послугами третіх осіб, що надаються під час укладення договору, залишаються незмінними або можуть бути змінені.

13. До положень договорів включається пункт про наявність у клієнта права відмови від договору, укладеного у передбаченому законом порядку, а також умови і порядок використання такого права, включно із строком, протягом якого клієнт може використати це право відмови (якщо застосовується законом).

14. Не допускається включення до договорів положень, які обмежують право клієнта подати скаргу, позов або застосувати іншу аналогічну за змістом процедуру щодо виконання договору банком, або містять вимогу здійснювати таке право виключно в арбітражному суді або арбітражі, не пов'язаному із законодавством про захист прав споживачів.

15. Не допускається включення до договорів положень про:

1) зміну умов договору без фактичного відправлення повідомлення клієнту у каналі комунікації, погодженому між банком і клієнтом, що дає можливість встановити дату відправлення, якщо інше не визначено законом;

2) зміну послуги, що надається за договором, або умов її надання, включно з описом послуги, без належного обґрунтування у повідомленні про таку зміну, відправленому у каналі комунікації, погодженому між банком і клієнтом, якщо інше не визначено законом або договором;

3) зміну тарифів та/або правил послуги, посилання (гіперпосилання) на які розміщується у будь-якій частині договору, з моменту опублікування такої зміни або повідомлення про неї на власному вебсайті банку, інформаційних стендах у приміщеннях банку або з моменту повідомлення банком під час звернення клієнта до контактного центру банку;

4) право банку припускати на власному вебсайті будь-яких помилок у тарифах, описі, правилах і умовах надання послуги або іншої інформації щодо послуги, посилання (гіперпосилання) на які розміщується у будь-якій частині договору;

5) право банку вимагати повністю повернути суму кредиту у будь-який час без визначення в договорі строку попередження клієнта про таку вимогу;

6) право банку у разі відмови клієнта від договору (якщо застосовується) залишити собі всі попередньо сплачені клієнтом внески;

7) право банку відмовити клієнту у подальшому наданні послуги за договором з причин, що мають ознаки дискримінації;

8) зобов'язання клієнта повідомити банк про свій намір розірвати договір або достроково виконати зобов'язання за договором у не розумний строк або необґрунтовано завчасно;

9) право банку за договором про споживчий кредит, який забезпечений іпотекою, розірвати угоду повністю або частково з причини зменшення ринкової вартості заставного майна або втрати цієї застави не з вини іпотекодавця;

10) виключне право банку визначати належність виконання сторонами умов договору;

11) право банку передати його права і обов'язки новому кредитору на менш вигідних для клієнта умовах та без письмового повідомлення клієнта про таку передачу у каналі комунікації, погодженому між банком і клієнтом;

12) право банку вимагати від клієнта сплати ще не наданих послуг, якщо інше не визначено законом;

13) зняття відповідальності з банку за будь-яке випадкове або помилкове закриття рахунку клієнта чи призупинення операцій за ним;

14) право банку уникати або обмежувати комунікації з клієнтом.