



Правління Національного банку України  
**ПОСТАНОВА**

м. Київ

№ \_\_\_\_\_

Про затвердження Положення про здійснення  
Національним банком України нагляду за  
додержанням учасниками ринку фінансових послуг  
законодавства про захист прав споживачів  
фінансових послуг

Відповідно до статей 7, 15, 56 Закону України “Про Національний банк України”, статей 11, 12, 19-21 Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” з метою здійснення нагляду за додержанням учасниками ринку фінансових послуг України на ринках небанківських фінансових послуг, державне регулювання яких здійснюється Національним банком України, вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контролю за дотриманням законодавства про рекламу у сфері фінансових послуг, крім фондового ринку, Правління Національного банку України **постановляє:**

1. Затвердити Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, що додається.

2. Внести до Положення про здійснення Національним банком України безвійзного нагляду на ринках небанківських фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 28 грудня 2020 року № 169 такі зміни:

1) у розділі I:

пункт 1 доповнити новим абзацом такого змісту:

“Це Положення не застосовується до здійснення безвійзного нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг. Здійснення безвійзного нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг регулюється окремим нормативно-правовим актом Національного банку.”;

підпункт 1 пункту 2 викласти в такій редакції:

“1) безвиїзний нагляд - форма здійснення Національним банком нагляду за дотриманням об'єктами безвиїзного нагляду вимог законів України та інших нормативно-правових актів, що регулюють діяльність із надання небанківських фінансових послуг (далі - нормативно-правові акти, що регулюють діяльність із надання небанківських фінансових послуг), без відвідування їх за місцезнаходженням;”;

2) з пункту 8 розділу III слова та цифри “, пункту 5 частини третьої статті 21” виключити.

3. Управлінню захисту прав споживачів фінансових послуг (Ольга Лобайчук) після офіційного опублікування довести до відома учасників ринку фінансових послуг інформацію про прийняття цієї постанови.

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

5. Постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її офіційного опублікування.

Голова

Кирило Шевченко

Інд. 14

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Постанова Правління  
Національного банку України

Положення  
про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням  
учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав  
споживачів фінансових послуг

I. Загальні положення

1. Це Положення розроблено відповідно до Законів України “Про Національний банк України”, “Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг” (далі – Закон про фінпослуги), “Про споживче кредитування”, “Про рекламу”, “Про захист прав споживачів”, “Про платіжні системи та переказ коштів в Україні”, “Про страхування”, “Про кредитні спілки”, нормативно-правових актів Національного банку України (далі – Національний банк), що містять норми, які регулюють захист прав споживачів фінансових послуг, встановлюють для учасників ринку фінансових послуг на ринках небанківських фінансових послуг, державне регулювання яких здійснюється Національним банком України, вимоги та умови щодо надання споживачам фінансових послуг та/або встановлюють вимоги щодо реклами таких послуг (крім реклами на фондовому ринку), законодавства України, що містить положення про захист прав споживачів фінансових послуг (далі – законодавство про захист прав споживачів фінансових послуг) з метою здійснення Національним банком нагляду за додержанням учасниками ринку фінансових послуг вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контролю за дотриманням учасниками ринку фінансових послуг законодавства про рекламу у сфері фінансових послуг, крім фондового ринку (далі - нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг).

2. Це Положення визначає підстави та порядок здійснення Національним банком нагляду за додержанням учасником ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг на ринках небанківських фінансових послуг, державне регулювання яких здійснюється Національним банком, та оформлення результатів цього нагляду.

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

3. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

1) безвізний нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг (далі - безвізний нагляд) – форма здійснення Національним банком нагляду за додержанням учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, без відвідування їх за місцезнаходженням;

2) довідка про результати здійснення безвізного нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг (далі - Довідка) - документ, що складається за результатами безвізного нагляду в разі виявлення в діяльності учасника ринку фінансових послуг порушень законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг або ознак, наявність яких є підставою для висновку Національного банку про провадження небанківською фінансовою установою/особою, яка не є фінансовою установою, але має право надавати окремі фінансові послуги ризикової діяльності, що загрожує інтересам вкладників та/або інших кредиторів такої установи (особи) (далі - ризикова діяльність) у сфері законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг (далі - ознаки здійснення ризикової діяльності). В Довідці фіксуються результати безвізного нагляду та виявлені порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, включаючи нормативно-правові акти Національного банку в частині захисту прав споживачів фінансових послуг/ ознаки здійснення ризикової діяльності небанківською фінансовою установою/особою, яка не є фінансовою установою, але має право надавати окремі фінансові послуги в сфері захисту прав споживачів;

3) нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг – система заходів Національного банку у межах його компетенції, визначеної законом, за додержанням учасником 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 особою, яка надає фінансові послуги ризикової діяльності;

4) підрозділ нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг - підрозділ Національного банку, до функцій якого належить здійснення нагляду за додержанням учасником ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг

та забезпечення реалізації державної політики щодо захисту прав споживачів фінансових послуг в межах своєї компетенції (далі - підрозділ нагляду);

5) ризик порушення прав споживачів фінансових послуг – ймовірність настання події в результаті діяльності або бездіяльності, що може призвести до порушення об'єктом нагляду законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

6) електронна адреса об'єкта нагляду (далі - електронна адреса) - адреса електронної пошти об'єкта нагляду, зазначена в Державному реєстрі фінансових установ, інших реєстрах осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, що веде Національний банк;

7) 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.

Інші терміни, що використовуються в цьому Положенні, уживаються у значеннях, наведених у Законі про фінпослуги та інших законах України, а також нормативно-правових актах Національного банку з питань захисту прав споживачів фінансових послуг та застосування заходів впливу у сфері державного регулювання діяльності на ринках небанківських фінансових послуг.

4. Об'єктом нагляду Національного банку за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг відповідно до цього Положення є учасники ринку фінансових послуг.

5. Національний банк здійснює нагляд за додержанням учасником ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг у таких формах:

- 1) безвиїзний нагляд;
- 2) інспекційна перевірка.

6. Інспекційні перевірки з питань додержання законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг здійснюються у відповідності до нормативно-правового акту Національного банку, який регламентує організацію, проведення та оформлення результатів інспекційних перевірок учасників ринків небанківських фінансових послуг .

7. Безвиїзний нагляд учасника ринку фінансових послуг здійснюється не частіше одного разу на місяць. Порядок здійснення оцінки ризику порушення прав споживачів фінансових послуг учасника ринку фінансових послуг визначається розпорядчими актами Національного банку.

## II. Загальні засади нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг

8. Нагляд за додержанням учасником ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг здійснюється Національним банком з метою:

1) сприяння відповідальній діловій поведінці учасника ринку фінансових послуг та справедливому ставленню до споживачів фінансових послуг, підвищення довіри до фінансового сектору;

2) забезпечення надання споживачам фінансових послуг повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, що надаються учасниками ринку фінансових послуг, уключаючи інформацію про умови та порядок діяльності учасника ринку фінансових послуг, про фінансові послуги, договори про надання фінансових послуг, іншої інформації/документів, надання яких передбачено законодавством, розміщеної на власних вебсайтах учасників ринку фінансових послуг, у місцях надання послуг, а також поширеної шляхом розміщення реклами фінансових послуг в будь-якій формі, або в будь-який інший спосіб;

3) визначення рівня ризику порушення прав споживачів фінансових послуг, притаманного діяльності особи, яка надає фінансові послуги;

4) забезпечення дотримання учасником ринку фінансових послуг єдиних норм та правил у відповідності до законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

5) сприяння захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг від шахрайства та зловживань;

6) сприяння просвітницькій роботі щодо обізнаності споживачів фінансових послуг про можливості, відповідальність та ризики, пов'язані із користуванням фінансовими послугами;

7) сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг;

8) забезпечення дотримання учасником ринку фінансових послуг законодавства України про рекламу (в частині реклами у сфері небанківських фінансових послуг, крім фондового ринку) (далі - законодавство про рекламу у сфері фінансових послуг);

9) виявлення ознак здійснення особами, які надають фінансові послуги, ризикової діяльності.

Національний банк під час здійснення нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг керується принципами, визначеними у частині першій статті 3<sup>1</sup> Закону про фінпослуги.

9. Національний банк та його уповноважені посадові особи у межах компетенції, визначеної законом, здійснюють нагляд за додержанням учасником ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг шляхом:

1) аналізу звернень споживачів фінансових послуг, фізичних осіб поданих особисто або через уповноважену на це іншу особу, звернень юридичних осіб, об'єднань громадян без статусу юридичної особи, а також скарг та заяв (клопотань) адвокатів в інтересах фізичних та юридичних осіб на предмет додержання законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

2) аналізу договорів про надання фінансових послуг та інших документів (їх копій), укладених між учасником ринку фінансових послуг та споживачами фінансових послуг або складених/підписаних учасником ринку фінансових послуг, щодо виявлення фактів недотримання вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, включаючи наявність умов, що обмежують та/ або порушують права споживачів фінансових послуг;

3) аналізу вебсайтів та внутрішніх документів учасника ринку фінансових послуг на предмет додержання законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та законодавства про рекламу у сфері фінансових послуг;

4) надання роз'яснень щодо законодавства про захист прав споживачів небанківських фінансових послуг;

5) здійснення контролю за дотриманням учасником ринку фінансових послуг законодавства про рекламу у сфері фінансових послуг;

б) перевірки осіб, які надають фінансові послуги щодо додержання ними правил надання фінансових послуг та законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

7) узагальнення практики застосування законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та публікування на сторінках офіційного Інтернет представництва Національного банку щоквартальних та щорічних оглядів;

8) надання рекомендацій щодо додержання учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

9) контролю усунення виявлених порушень та моніторингу врахування наданих рекомендацій за результатами проведеного нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

10) співпраці з іншими органами у межах своєї компетенції для забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг та додержання законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, обміну та аналізу статистичною інформацією щодо звернень споживачів фінансових послуг, правопорушень на ринку фінансових послуг;

10. Безвиїзний нагляд за додержанням учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг проводиться Національним банком постійно.

11. Національний банк за порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг/здійснення ризикової діяльності накладає на посадових осіб учасника ринку фінансових послуг адміністративні стягнення, застосовує до учасника ринку фінансових послуг штрафні санкції, а також має право застосовувати до учасника ринку фінансових послуг заходи впливу в порядку, визначеному нормативно-правовими актами Національного банку з питань застосування заходів впливу та накладення адміністративних штрафів.

### III. Порядок організації, проведення та оформлення результатів безвиїзного нагляду

12. Проведення безвиїзного нагляду передбачає виконання у межах компетенції Національного банку наступних дій:

1) проведення моніторингу за додержанням учасником ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг/ наявністю або відсутністю ознак здійснення ризикової діяльності



особою, яка надає фінансові послуги та оцінювання рівня ризику порушення прав споживачів фінансових послуг;

2) направлення запиту до особи, яка надає фінансові послуги та одержання від неї додаткової інформації/документів (та їх копій)/письмових пояснень (у разі потреби);

3) складання Довідки про результати здійснення безвиїзного нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг в разі виявлення в діяльності учасника ринку фінансових послуг порушень законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг/ознак здійснення особою, яка надає фінансові послуги ризикової діяльності, за формою наведеною в додатку до цього Положення;

4) надання рекомендацій учаснику ринку фінансових послуг та моніторинг їх врахування (у разі потреби).

13. Моніторинг здійснюється з метою:

1) недопущення порушень учасником ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та виявлення ознак його порушення;

2) недопущення здійснення особою, яка надає фінансові послуги ризикової діяльності та виявлення ознак здійснення ризикової діяльності;

3) визначення рівня ризику порушення прав споживачів фінансових послуг особи, яка надає фінансові послуги.

14. Підрозділ нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг здійснює моніторинг на підставі:

1) інформації щодо діяльності учасника ринку фінансових послуг, включаючи інформацію та документи /копії документів про умови та порядок діяльності учасника ринку фінансових послуг в частині захисту прав споживачів фінансових послуг, про фінансові послуги, договори про надання фінансових послуг, іншої інформації/документів (їх копій), надання яких передбачено законодавством, розміщених на власних вебсайтах учасника ринку фінансових послуг, у місцях надання послуг, а також поширених шляхом розміщення реклами фінансових послуг в будь-якій формі, або в будь-який інший спосіб;

2) звернень споживачів фінансових послуг, фізичних осіб поданих особисто або через уповноважену на це іншу особу, звернень юридичних осіб, об'єднань громадян без статусу юридичної особи, а також скарг та заяв (клопотань) адвокатів в інтересах фізичних та юридичних осіб до Національного банку щодо порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та наявності ознак здійснення ризикової діяльності;

3) внутрішніх документів учасника ринку фінансових послуг в частині захисту прав споживачів фінансових послуг та законодавства про рекламу фінансових послуг;

4) інформації та документів, наявних у Національного банку, включаючи отримані в результаті здійснення ним нагляду за діяльністю учасника ринку фінансових послуг;

5) звітності, що подана до Національного банку;

6) інформації з відкритих джерел або інформації, отриманої в іншому встановленому законом порядку.

15. Результати моніторингу є підставою для визначення оцінки рівня ризику порушення прав споживачів фінансових послуг особи, яка надає фінансові послуги.

16. Оцінка ризику порушення прав споживачів фінансових послуг осіб, які надають фінансові послуги:

1) проводиться за певними сегментами ринку (видами послуг) з метою визначення загального рівня зазначеного ризику;

2) показує узагальнену ситуацію на фінансовому ринку в частині рівня ризику порушення прав споживачів фінансових послуг цього сегменту ринку;

3) проводиться на підставі сукупності оцінок кожної особи, яка надає фінансові послуги визначеного сегменту ринку.

17. Національний банк формує перелік осіб, які надають фінансові послуги, які підлягають першочерговому нагляду в частині захисту прав споживачів фінансових послуг на підставі встановленого рівня ризику порушення прав споживачів фінансових послуг.

18. Підрозділ нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг має право відповідно до вимог закону в межах своїх повноважень у сфері державного регулювання ринків небанківських фінансових послуг запитувати в особи, яка надає фінансові послуги, письмові пояснення, інформацію та документи (їх копії/скановані копії, витяги з них) щодо фінансових послуг та реклами фінансових послуг з окремих питань, які характеризують фінансові послуги, щодо додержання вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг або ознак здійснення ризикової діяльності шляхом подання відповідного запиту.

19. Письмові запити на отримання пояснень, інформації та документів оформлюються як службові листи Національного банку за підписом керівника підрозділу нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг або особи, яка виконує його обов'язки, надсилаються у вигляді:

- 1) документа в електронній формі, підписаного кваліфікованим електронним підписом (далі - КЕП) - на електронну адресу об'єкта нагляду;
- 2) документа в паперовій формі (у випадку, передбаченому в абзаці 4 пункту 19 розділу III цього Положення) - засобами поштового зв'язку на поштову адресу особи, яка надає фінансові послуги.

Письмовий запит Національного банку, направлений особі, яка надає фінансові послуги, в електронній формі, є належним чином відправленим за умови отримання на електронну пошту / електронну поштову скриньку Національного банку підтвердження 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 особі, яка надає фінансові послуги, на його електронну адресу надсилає письмовий запит у вигляді документа в паперовій формі рекомендованим листом із повідомленням про вручення на поштову адресу особи, яка надає фінансові послуги.

20. Керівник (уповноважена особа) особи, яка надає фінансові послуги, зобов'язаний забезпечити надання Національному банку письмових пояснень, достовірної інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них), у визначених у письмовому запиті підрозділу нагляду структурі, обсягах та в установленій у цьому запиті строк.

Особа, яка надає фінансові послуги, надає письмові пояснення, інформацію та документи та їх копії до Національного банку:

- 1) засобами системи електронної пошти Національного банку (за умови підключення до системи електронної пошти Національного банку) або на електронну поштову скриньку Національного банку з використанням КЕП;

2) у паперовій формі, якщо такий формат зазначено в письмовому запиті.

Письмові пояснення, інформація та документи, підготовлені особою, яка надає фінансові послуги, на запит підрозділу нагляду, надаються із супровідним листом за підписом керівника (уповноваженої особи) особи, яка надає фінансові послуги.

Копії документів, витяги з них, що надаються на запит підрозділу нагляду у паперовій формі, засвідчуються підписом керівника (уповноваженої особи) особи, яка надає фінансові послуги, із зазначенням його посади, ініціалів та прізвища, дати засвідчення та проставленням напису “Згідно з оригіналом”.

Сторінки (аркуші) копії документа/витягу з нього, що складається з двох і більше сторінок (аркушів), повинні бути пронумеровані та прошиті особою, яка надає фінансові послуги, та на зворотному боці останнього аркуша такої копії на окремому невеликому аркуші, що наклеюється на нього поверх кінців ниток, 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 20 розділу III цього Положення.

21. Підрозділ нагляду має право ініціювати проведення робочих зустрічей з керівниками та працівниками учасника ринку фінансових послуг та залучати фахівців інших підрозділів Національного банку в межах їх компетенцій для обговорення питань, що виникають під час здійснення нагляду.

22. Національний банк, у разі надання учаснику ринку фінансових послуг рекомендацій щодо додержання законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг за результатами проведеного нагляду, надає такі рекомендації учаснику ринку фінансових послуг разом з Довідкою (якщо Довідку складено).

23. Результат проведеного безвиїзного нагляду, у разі виявлення в діяльності учасника ринку фінансових послуг порушень законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг або ознак здійснення особою, яка надає фінансові послуги ризикової діяльності, оформлюється у вигляді Довідки, яка складається у двох примірниках. Довідка підписується уповноваженим працівником підрозділу нагляду (виконавцем), який здійснював перевірку та готував Довідку та погоджується керівником підрозділу нагляду. Уповноважені особи на здійснення безвиїзного нагляду визначаються розпорядчим актом Національного банку.

24. Підрозділ нагляду не пізніше ніж протягом п’яти робочих днів із дня складання Довідки направляє учаснику ринку фінансових послуг перший

примірник Довідки із супровідним листом електронною поштою або засобами поштового зв'язку в порядку, передбаченому в пункті 19 розділу III цього Положення згідно з установленими Національним банком вимогами щодо надсилання документів із грифом обмеження доступу, для ознайомлення та підписання керівником учасника ринку фінансових послуг (особою, що виконує його обов'язки), або передає Довідку нарочно.

Підрозділ нагляду надає перший примірник Довідки учаснику ринку фінансових послуг (у випадку передачі нарочно) для ознайомлення та підписання керівником учасника ринку фінансових послуг (особою, яка виконує його обов'язки) із зазначенням дати передавання та підпису про отримання на другому примірнику, який залишається у керівника/уповноваженої особи підрозділу нагляду.

25. Учасник ринку фінансових послуг не пізніше сьомого 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 абзацу 2 пункту 20 розділу III цього Положення або в паперовій формі. Підрозділ нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг після отримання першого, підписаного керівником учасника ринку фінансових послуг (особою, що виконує його обов'язки) примірника Довідки, надсилає учаснику ринку фінансових послуг другий її примірник.

Учасник ринку фінансових послуг разом з першим примірником Довідки має право надати Національному банку пояснення чи обґрунтовані заперечення щодо обставин, фактів порушень (за наявності) у письмовій формі з обов'язковим документальним підтвердженням.

26. Довідка в паперовій формі є такою, що отримана, доведена до відома та погоджена учасником ринку фінансових послуг (у випадку неповернення Національному банку у встановлений цим Положенням строк, підписаної керівником учасника ринку фінансових послуг /особою, яка виконує його обов'язки або відмови в підписанні першого примірника надісланої засобами поштового зв'язку Довідки учасником ринку фінансових послуг), на:

1) сьомий день з дати поштового відправлення Довідки Національним банком учаснику ринку фінансових послуг - для учасників ринку фінансових послуг із зареєстрованим місцезнаходженням в м. Києві та Київській області;

2) 10 (десятий) день з дати поштового відправлення Довідки Національним банком учаснику ринку фінансових послуг - для учасників ринку фінансових послуг із зареєстрованим місцезнаходженням в інших регіонах України.

У випадку неповернення Національному банку Довідки у визначені строки у зв'язку із зміною згідно законодавства місцезнаходження учасника ринку

фінансових послуг, зазначені строки продовжуються на строк реєстрації зміни місцезнаходження відповідно до законодавства.

27. Довідка є документом, у якому фіксуються у межах повноважень Національного банку, встановлених законом, порушення учасником ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, включаючи порушення, за які встановлена відповідальність згідно статті 41<sup>1</sup> Закону про фінпослуги, а також ознаки здійснення особою, яка надає фінансові послуги ризикової діяльності.

28. Учасник ринку фінансових послуг одночасно з поверненням Довідки подає до Національного банку інформацію щодо врахованих рекомендацій Національного банку щодо захисту прав споживачів фінансових послуг та/або план заходів щодо врахування наданих рекомендацій із зазначенням відповідальних осіб. Учасник ринку фінансових послуг у разі незгоди з наданими за результатами безвізного нагляду рекомендаціями має проінформувати Національний банк про незгоду з наданням обґрунтованих пояснень.

29. Довідка та інші матеріали щодо результатів нагляду за додержанням учасником ринку фінансових послуг вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг є інформацією з обмеженим доступом і власністю Національного банку та не підлягають розголошенню. Розкриття інформації, що міститься в Довідці, здійснюється згідно законодавства України.

30. Моніторинг усунення порушень та врахування наданих рекомендацій, встановлених за результатами нагляду за додержанням учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, здійснює підрозділ нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг.

#### IV. Взаємодія Національного банку з учасниками ринку фінансових послуг та звітність за результатами проведеного нагляду щодо захисту прав споживачів фінансових послуг

31. Національний банк надає рекомендації щодо додержання законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг шляхом надсилання учасникам ринку фінансових послуг відповідного листа, та/або розробки методичних рекомендацій щодо окремих питань діяльності учасників ринку фінансових послуг в частині захисту прав споживачів фінансових послуг, які виникають в процесі проведення нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг.

32. Національний банк проводить робочі зустрічі з представниками учасників ринку фінансових послуг з метою обговорення проблемних питань та розробки пропозицій щодо вдосконалення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг.

33. Підрозділ нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг за результатами безвиїзного нагляду забезпечує підготовку щорічної, щоквартальної та щомісячної інформації про кількість, стан виконання, результати розгляду звернень споживачів фінансових послуг і виявлені системні проблеми/порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг для керівництва, підрозділів Національного банку та для розміщення на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

34. Звіти за результатами нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг для розміщення на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку містять:

- 1) загальну кількісну статистику звернень;
- 2) систематизовану статистику звернень в розрізі порушених тем;
- 3) детальний опис найчастіших/системних/проблемних питань, порушених у зверненнях або питань, які потребують додаткових роз'яснень;
- 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 учасниками ринку  
фінансових послуг законодавства про  
захист прав споживачів фінансових послуг  
(підпункт 3 пункту 12 розділу III)

## ДОВІДКА

про результати здійснення безвізного нагляду  
за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг

---

*(повна назва учасника ринку фінансових послуг)*

Дата складання довідки	“ _____ ”	_____ року
Виконавець (посада, назва підрозділу)	_____	_____
	(підпис)	(ім'я, прізвище)
Погоджено: (керівник підрозділу нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг)	_____	_____
	(підпис)	(ім'я, прізвище)

### I. Загальна інформація

1. У цьому розділі надається інформація про строки проведення безвізного нагляду (дати початку і закінчення), підстави проведення безвізного нагляду, період діяльності учасника ринку фінансових послуг, що підлягає безвізному нагляду, питання, які підлягали безвізному нагляду.

### II. Висновки по результатам безвізного нагляду

2. У цьому розділі надається інформація про загальні результати безвізного нагляду та установлені факти порушення учасником ринку фінансових послуг вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та про ознаки здійснення особою, яка надає фінансові послуги ризикової діяльності в сфері захисту прав споживачів (за наявності).

### III. Результати безвізного нагляду

3. У цьому розділі зазначається:

1) опис результатів аналізу інформації та документів, надання яких передбачено законодавством про захист прав споживачів та розміщених на власних вебсайтах учасників ринку фінансових послуг, включаючи договори про надання фінансових послуг та інші документи, складені/укладені між учасником ринку фінансових послуг та споживачами фінансових послуг, а також які надає



учасник ринку фінансових послуг перед укладенням договору, шляхом поширення реклами фінансових послуг;

2) опис виявлених фактів, допущених учасником ринку фінансових послуг порушень законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг/виявлені ознаки здійснення особою, яка надає фінансові послуги ризикової діяльності в сфері захисту прав споживачів;

3) необхідність запиту додаткових документів/інформації/пояснень та питання, які вимагали додаткового аналізу;

4) опис виявлених фактів допущених учасником ринку фінансових послуг порушень законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг/ виявлені ознаки здійснення особою, яка надає фінансові послуги ризикової діяльності в сфері захисту прав споживачів з урахуванням наданих додаткових документів/інформації/пояснень;

5) про виявлені факти подання Національному банку України недостовірної інформації;

б) інша інформація за результатами безвізного нагляду.

У Довідці про результати здійснення безвізного нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг учасника ринку фінансових послуг в сфері захисту прав споживачів зазначається інформація, яка є важливою для надання об'єктивних висновків щодо діяльності учасника ринку фінансових послуг за результатами безвізного нагляду.

#### IV. Порушення

4. У цьому розділі надається інформація про порушення учасником ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та опис фактів, в яких допущено порушення/невиконання, а також про виявлені ознаки здійснення особою, яка надає фінансові послуги ризикової діяльності в сфері захисту прав споживачів. Також зазначається інформація про усунення учасником ринку фінансових послуг порушень (за наявності).

Довідку отримав та ознайомився(лась).

Керівник учасника ринку фінансових послуг

\_\_\_\_\_  
(найменування учасника ринку  
фінансових послуг)

(дата)

\_\_\_\_\_  
(підпис)

\_\_\_\_\_  
(ім'я, прізвище)