Положення

про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг

І. 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 про умови та порядок надання банками банківських та інших фінансових послуг, державне регулювання ринку яких здійснюється Національним банком України (далі разом – фінансова послуга), шляхом розміщення інформації про фінансові послуги на власному веб-сайті банку та/або поширення реклами.

Вимоги цього Положення не поширюються на інформаційне забезпечення клієнтів-суб’єктів підприємницької діяльності та юридичних осіб.

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

Інформаційне забезпечення клієнта – інформування банком клієнта про умови та порядок надання банком фінансових послуг (включаючи пакет фінансових послуг), а також про іншу інформацію, визначену цим Положенням та внутрішніми документами банку, шляхом розміщення такої інформації на власному веб-сайті банку та/або поширення реклами;

істотна характеристика фінансової послуги – відомості та/або дані про фінансову послугу, визначені цим Положенням та інша інформація, що на розсуд банку може мати вплив на прийняття рішення клієнтом щодо придбання цієї фінансової послуги, включаючи істотні умови договору про надання фінансової послуги;

калькулятор – інструмент, що розміщується на веб-сайті банку для розрахунку витрат або доходів від фінансової послуги з урахуванням вибраних клієнтом умов цієї фінансової послуги;

клієнт – фізична особа/представник фізичної особи, яка/який звертається до банку за придбанням або користується фінансової(ю) послуги(ою) банку;

неправдива інформація - відомості щодо умов та порядку надання фінансових послуг, що поширюються банком шляхом їх розміщення на власному веб-сайті банку та/або поширення реклами, та які не відповідають дійсності (включаючи перекручені).

Перекручені відомості – інформація щодо діяльності банку, що може вводити клієнта в оману щодо такої діяльності/фінансової послуги;

пакет фінансових послуг – сукупність фінансових послуг, що надаються банком в рамках одного договору;

 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 зобов’язаний здійснювати інформаційне забезпечення клієнтів після проставлення клієнтом відмітки про надання дозволу на обробку своїх персональних даних відповідно до Законів України “Про захист персональних даних” та “Про доступ до публічної інформації”.

Банк надає клієнту інформацію про перелік персональних даних клієнта, які підлягають обробці з метою отримання доступу ним до веб-сайту 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.

5. Інформація про істотні характеристики послуг з надання споживчого кредиту та банківського вкладу (депозиту) розміщується на веб-сайті банку за формою, вказаною у додатках 1, 2 до цього Положення, за наявності такої інформації в банку.

6. Інформація про істотні характеристики інших фінансових послуг, що надаються банком, вказується ним на власний розсуд з урахуванням вимог пунктів 7, 8 розділу І цього Положення.

7. Банк зобов’язаний розміщувати на власному веб-сайті інформацію, зазначену в пунктах 5, 6 розділу І цього Положення, у формі окремого документа з використанням шрифту Times New Roman 14 кегля та з можливістю друку цієї інформації.

8. Банк несе відповідальність за актуальність та достовірність інформації, яка надається під час інформаційного забезпечення клієнта. Банк забезпечує повноту та зрозумілість цієї інформації.

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

ІІ. Інформаційне забезпечення клієнтів шляхом розміщення інформації на власному веб-сайті

9. Банк розміщує на власному веб-сайті інформацію про умови та порядок надання фінансових послуг, а саме:

1. перелік фінансових послуг, що надаються банком клієнту;
2. умови та порядок надання банком фінансових послуг;
3. вартість, ціну/тарифи, розмір плати (проценти) залежно від виду фінансової послуги [для вкладів (депозитів)– зазначається мінімальне їх значення, а для кредитування – максимальне], порядок їх визначення, період, протягом якого вони застосовуються, та розмір після завершення цього періоду;
4. умови надання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, термін їх дії;
5. інформацію про право клієнта на відмову від договору про надання фінансової послуги, якщо таке право передбачено законом;
6. суму (ліміт), на яку(ий) може бути надана фінансова послуга (від мінімального розміру до максимального), строк користування нею (ним) (від мінімального значення до максимального);
7. інформацію про наявність і перелік додаткових та супутніх послуг банку, кредитних посередників (за наявності) та третіх осіб, включаючи вартість цих послуг (за наявності);
8. найменування комерційного агента (у разі надання фінансової послуги за його участі);
9. посилання на веб-сторінку банку, де розміщено договір про надання фінансових послуг;
10. калькулятор;
11. попередження про:

можливі наслідки для клієнта у разі користування фінансовою послугою або невиконання ним обов’язків згідно з договором про надання цієї фінансової послуги;

порядок оподаткування доходів від фінансових послуг з урахуванням вимог законодавства України;

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 (окрім надання пакету фінансових послуг);

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

необхідність надання клієнтом попередньої згоди на отримання рекламних матеріалів засобами дистанційних каналів комунікації;

1. рекомендації про:

безпечне використання систем дистанційного обслуговування банку;

уникнення випадків підвищеного ризику збитків для користувача електронного платіжного засобу;

виявлення фішингових веб-сайтів та посилання на перелік офіційних веб-сайтів банків, розміщений на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку;

1. повідомлення про:

 необхідність негайного інформування клієнтом банку про втрату електронного платіжного засобу;

 несанкціонований доступ або зміну інформації клієнта у системах дистанційного обслуговування;

виявлені фішингові веб-сайти або отримані відомості подібного змісту;

1. кодекс поведінки (етики), розроблений та впроваджений банком відповідно до вимог нормативно-правового акту Національного банку про організацію системи управління ризиками в банках України та банківських групах;
2. політику банку щодо конфіденційності та захисту персональних даних.

Банк надає інформацію, визначену підпунктами 2 – 11 та абзацами першим - третім підпункту 9 пункту 9 розділу ІІ цього Положення, та інформацію про істотні характеристики фінансової послуги в розрізі кожного виду фінансової послуги з можливістю її порівняння.

Банк має право використовувати приклади під час розміщення інформації визначеної підпунктами 2-4 пункту 9 розділу ІІ цього Положення.

10. Банк розміщує на власному веб-сайті інформацію про порядок розгляду банком звернень клієнтів.

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

11. Банк розміщує на власному веб-сайті наступну інформацію у разі надання пакету фінансових послуг:

1. умови та порядок придбання клієнтом пакету фінансових послуг;
2. загальна вартість фінансових послуг у разі придбання пакету фінансових послуг;
3. істотні характеристики всіх фінансових послуг, що входять до пакету (за наявності);
4. вартість придбання кожної фінансової послуги пакету окремо;
5. перелік фінансових послуг, що можуть бути додатково отримані клієнтом, та вартість цих фінансових послуг (за наявності);
6. посилання на веб-сторінку банку, де розміщено договір про надання пакету фінансових послуг.
7. Банк розміщує на власному веб-сайті калькулятори для порівняння загальних витрат або доходів від фінансової 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 розробки калькулятора для порівняння загальних витрат та доходів за фінансовими послугами.

1. Банк розміщує на власному веб-сайті попередження, передбачені підпунктом 11 пункту 9 розділу ІІ цього Положенням та додатками 1,2 до цього Положення.

Банк під час розміщення попереджень має право використовувати наступне виділення тексту:

1. використання рамки чи іншого фону за умови відсутності злиття кольору шрифту з кольором фону, та/або
2. використання кольору, що відрізняється від кольору основного тексту, та/або
3. використання жирного шрифту.

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

14. Банк відображає на власному веб-сайті інформацію про переваги фінансової послуги за умови одночасного надання попереджень про можливі наслідки для клієнта у разі користування фінансовою послугою.

Банк використовує однакові підходи до відображення інформації щодо переваг та можливих наслідків для клієнта у разі користування фінансовою послугою.

1. Банк має право використовувати на власному веб-сайті примітки з метою уточнення інформації, що надається ним під час інформаційного забезпечення клієнта, з урахуванням наступного:
2. використання кольору, що співпадає з кольором основного тексту;
3. використання шрифту Times New Roman 12 кегля.

Інформація у примітках не може містити відомості, визначені в пунктах 5, 6 розділу І цього Положення, та умови отримання акційної пропозиції.

16. Банку заборонено долучати до інформації про умови та порядок надання фінансових послуг рекомендації або посилання на рекомендації третіх осіб, які містять неправдиву або непідтверджену інформацію.

17. Пропозиція банку, адресована невизначеному колу осіб, укласти договір (оферту) щодо надання фінансових послуг [далі – публічна пропозиція (оферта)] розміщується банком на його власному веб-сайті разом з інформацією про істотні умови такого договору та переліком інших умов договору, на яких банк запрошує клієнта укласти договір, включаючи умови, що передбачають отримання клієнтом від банку додаткових та супутніх послуг.

Усі редакції публічної пропозиції (оферти) повинні зберігатися на власному веб-сайті банку із зазначенням строку їх дії.

18. Банк під час здійснення публічної пропозиції (оферти) на власному веб-сайті розміщує таку інформацію:

1. повне найменування банку;
2. ідентифікаційний код та місцезнаходження банку;
3. реквізити рішення про затвердження публічної пропозиції (оферти) органом управління банку, який уповноважений ухвалювати такі рішення;
4. контактну інформацію та адресу веб-сайту банку;
5. відомості про ліцензії та дозволи, надані банку;
6. посилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій опубліковано це Положення;
7. відомості про:

види фінансових послуг, що надаються банком клієнту, тарифи та умови їх надання, а також посилання на веб-сторінку банку, де розміщено істотні характеристики фінансових послуг;

політику банку щодо конфіденційності та захисту персональних даних, а також посилання на веб-сторінку банку, де розміщено цю політику;

політику запобігання конфліктам інтересів банку та посилання на власну веб-сторінку банку, де розміщено цю політику;

порядок дій банку у разі невиконання клієнтом обов’язків згідно договору про надання фінансових послуг;

порядок розгляду банком звернень клієнтів, а також посилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку підрозділ “Звернення громадян” розділ “Контакти”;

дату набрання чинності публічної пропозиції (оферти);

1. посилання на веб-сторінку банку, де розміщено довідку про систему гарантування вкладів фізичних осіб;
2. попередження про те, що підписання клієнтом публічної пропозиції (оферти) передбачає надання його згоди на:

всі умови надання фінансових послуг;

отримання рекламних матеріалів засобами електронного зв'язку;

1. вимоги законодавства України щодо публічної пропозиції (оферти).

Банк має право розмістити на власному веб-сайті також іншу інформацію щодо публічної пропозиції (оферти).

Банк має право розмістити на власному веб-сайті іншу інформацію щодо публічної пропозиції (оферти) або включити інформацію, вказану у підпунктах 1 - 10 пункту 18 розділу ІІ цього Положення до публічної пропозиції (оферти).

19. Інформація, зазначена у пункті 18 розділу ІІ цього Положення, розміщується на власному веб-сайті банку у формі окремого документа з можливістю друку.

ІІІ. Інформаційне забезпечення клієнтів шляхом поширення реклами

20. Банк здійснює інформаційне забезпечення клієнта в частині поширення реклами з урахуванням законодавства України про рекламу.

21. Банк має право поширювати рекламу у будь-якій формі, що містить достовірну інформацію про його діяльність у сфері банківських послуг.

22. Банк під час поширення реклами зазначає окремо істотні характеристики кожної банківської послуги, що є предметом реклами.

23. Банк не має права під час інформаційного забезпечення клієнтів шляхом поширення реклами надавати (розповсюджувати) неправдиву інформацію про діяльність банку у сфері банківських послуг.

Ознаками неправдивої інформації про діяльність банку у сфері банківських послуг є відомості та/або дані, які розкривають кількісні, якісні та інші характеристики діяльності банку у сфері банківських послуг та містять невідповідності стосовно такої діяльності, уключаючи:

1. переваги банківських послуг банку перед послугами інших надавачів цих банківських послуг, що містять неправдиву інформацію, включаючи відсутність відображення попереджень про можливі наслідки для клієнта у разі користування цими банківськими послугами або використання різних підходів до відображення цієї інформації;
2. інформацію про те, що банківська послуга є безкоштовною в основному тексті рекламного повідомлення, якщо послуга не є повністю безкоштовною для клієнта та вимагає обов’язкового придбання додаткових та супутніх послуг;
3. інформацію про будь-які характеристики банківських послуг, в тому числі: про ціну, акційні та інші аналогічні за змістом пропозиції, тарифи, умови та попередження про можливі наслідки для клієнта у разі користування банківською послугою; про порядок отримання та оплати послуги, розмір знижок, спосіб і час їх надання;
4. інформацію про рекомендації фізичних чи юридичних осіб щодо банківських послуг або їх схвалення такими особами;
5. інформацію про результати опитувань і досліджень щодо банківських послуг, включаючи дані щодо попиту на відповідні послуги та іншу статистичну інформацію;
6. інформацію про обсяги та можливості надання банківських послуг, включаючи дані щодо кількості споживачів цих послуг та щодо відсотку послуг банку на ринку відповідних послуг;
7. інформація про набуття споживачами банківських послуг додаткових прав, а також матеріальних благ, послуг, пільг або інших переваг;
8. інформацію, що містить неактуальні на час її поширення відомості та/або дані, або посилання на таку інформацію;
9. стандартну інформацію про споживчий кредит, яка є перекрученою чи іншим чином містить неправдиву інформацію;
10. інформацію про надання споживчого кредиту, яка зазначає, що споживчий кредит може бути надано без документального підтвердження кредитоспроможності клієнта або що кредит є безпроцентним чи надається під нуль процентів, іншу аналогічну за змістом та сутністю інформацію, якщо ця інформація не відповідає дійсності;
11. інформацію про те, що користування кредитом банку покращує фінансове становище клієнта, є вирішенням фінансових труднощів клієнтів;
12. відомості, що приписують повноваження та права, яких не мають, або відносини, в яких не перебувають;
13. інформація про надання послуг, яких фактично не було на день поширення інформації;
14. будь-яка інша недостовірна інформація, що поширюється в рекламі та отримана банком за результатами розгляду ним звернення клієнта.

24. Банк не має права під час інформаційного забезпечення клієнтів шляхом поширення реклами надавати (розповсюджувати) інформацію про діяльність банку у сфері банківських послуг, яка може вводити клієнта в оману.

До ознак інформації про діяльність банку у сфері банківських послуг, яка може вводити клієнта в оману, відноситься:

1. обраний спосіб її викладення, замовчування банком окремих фактів, нечіткість формулювання, а також неповні за обсягом відомості, за рахунок чого зміст викладеного суперечить інформації, на основі якої банк поширив такі відомості;
2. перекручені, а також інші відомості, що не відповідають дійсності;
3. надання недостовірних показників про діяльність банку у сфері банківських послуг та інші характеристики такої діяльності, зокрема перебільшення чи применшення кількісних чи якісних показників;
4. суперечливість, невідповідність умов договору та/або інформації у пропозиції банку укласти договір про надання банківської послуги, інформації, що містилась в рекламі банку щодо надання такої послуги.