



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

02 вересня 2022 року

Київ

№ 198

Про затвердження Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості та внесення зміни до Положення про здійснення Національним банком України безвиїзного нагляду на ринках небанківських фінансових послуг

Відповідно до статей 7, 15, 19, 55, 56 Закону України “Про Національний банк України”, статей 4, 54–56, 66, 67, 73 Закону України “Про банки і банківську діяльність”, статей 11, 12, 19–21, 42 Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, статей 5, 26 Закону України “Про споживче кредитування”, статей 77, 78, 81 Закону України “Про платіжні послуги”, з метою здійснення нагляду за додержанням надавачами фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавачами обмежених платіжних послуг та колекторськими компаніями України, державне регулювання яких здійснюється Національним банком України, вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості Правління Національного банку України **постановляє:**

1. Затвердити Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості, що додається.

2. Абзац другий пункту 1 розділу I Положення про здійснення Національним банком України безвиїзного нагляду на ринках небанківських фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 28 грудня 2020 року № 169 (зі змінами), викласти в такій редакції:

“Це Положення не застосовується до здійснення безвиїзного нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості. Здійснення безвиїзного нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості регулюється нормативно-правовим актом Національного банку з питань здійснення нагляду за додержанням об’єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості.”.

3. Визнати такими, що втратили чинність:

1) постанову Правління Національного банку України від 09 лютого 2021 року № 15 “Про затвердження Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням банками законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг”;

2) пункт 1 постанови Правління Національного банку України від 16 червня 2021 року № 52 “Про затвердження Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг”;

3) постанову Правління Національного банку України від 09 липня 2021 року № 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)”.

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

Положення  
про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням  
об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів  
фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із  
споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості

I. Загальні положення

1. Це Положення розроблено відповідно до Законів України “Про Національний банк України”, “Про банки і банківську діяльність”, “Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг” (далі – Закон про фінпослуги), “Про споживче кредитування” (далі – Закон про споживче кредитування), “Про рекламу”, “Про захист прав споживачів”, “Про платіжні послуги”, “Про страхування”, “Про кредитні спілки”, “Про фінансовий лізинг”, інших законів України та нормативно-правових актів Національного банку України (далі – Національний банк) з питань:

1) регулювання та нагляду у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг, включаючи фінансові платіжні послуги, установлення для надавачів фінансових послуг, включаючи фінансові платіжні послуги (крім органів державної влади та органів місцевого самоврядування), державне регулювання яких здійснюється Національним банком, вимог та умов щодо інформаційного забезпечення споживачів фінансових послуг, включаючи фінансові платіжні послуги щодо надання їм фінансових (включаючи фінансових платіжних) послуг та/або вимог щодо реклами таких послуг (крім реклами на фондовому ринку), законодавства України, що містить положення про захист прав споживачів фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) (далі – законодавство про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг);

2) регулювання та нагляду у сфері захисту прав споживачів обмежених платіжних послуг, додержання надавачами обмежених платіжних послуг, державне регулювання яких здійснюється Національним банком, вимог законодавчих актів України, що містять положення про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг;

3) регулювання та нагляду у сфері споживчого кредитування при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

[далі – законодавство щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)], із метою здійснення Національним банком нагляду за додержанням надавачами фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг та контролю за дотриманням законодавства України про рекламу у сфері фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), крім фондового ринку; нагляду за додержанням надавачами обмежених платіжних послуг вимог законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг; нагляду за додержанням вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

2. Це Положення визначає підстави та порядок здійснення Національним банком нагляду за додержанням надавачами фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), особами, які провадять діяльність із надання посередницьких послуг на ринках банківських та небанківських фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), зареєстрованими відповідно до законодавства України постійними представництвами у формі філій іноземних страхових компаній, які також одержали в установленому порядку ліцензії на здійснення страхової діяльності, акредитованими філіями іноземної платіжної установи, надавачами обмежених платіжних послуг, новими кредиторами, колекторськими компаніями (далі – об'єкт нагляду):

1) законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг на ринках фінансових послуг та на платіжному ринку надавачами таких послуг, особами, які провадять діяльність із надання посередницьких послуг на ринках банківських та небанківських фінансових послуг та на платіжному ринку, зареєстрованими відповідно до законодавства України постійними представництвами у формі філій іноземних страхових компаній, які також одержали в установленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності, акредитованими філіями іноземних платіжних установ;

2) законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг на платіжному ринку надавачами таких послуг;

3) встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) кредиторавцями, новими кредиторами, колекторськими компаніями, державне регулювання яких здійснюється Національним банком, та оформлення результатів такого нагляду.

Вимоги цього Положення також поширюються на надавачів послуг емісії платіжних інструментів та еквайрингу в частині обслуговування споживачів.

Вимоги цього Положення не поширюються на здійснення нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів надавачами нефінансових платіжних послуг.

3. Терміни в цьому Положенні вживаються в таких значеннях:

1) безвиїзний нагляд – форма здійснення Національним банком нагляду за додержанням надавачами фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) та надавачами обмежених платіжних послуг законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг та нагляду за додержанням кредитором, новим кредитором, колекторською компанією встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами (близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами) (далі – інша особа) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) без відвідування їх за місцезнаходженням;

2) довідка про результати здійснення безвиїзного нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг/обмежених платіжних послуг/за додержанням вимог щодо етичної поведінки (далі – Довідка) – документ, що складається за результатами безвиїзного нагляду в разі виявлення порушень законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг/обмежених платіжних послуг, ознак здійснення ризикової діяльності надавачем небанківських фінансових послуг або в разі виявлення в діяльності кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії порушень законодавства України щодо взаємодії із споживачами 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, або в Реєстрі платіжної інфраструктури, що веде Національний банк;

4) нагляд за додержанням вимог щодо етичної поведінки – система заходів Національного банку в межах його компетенції, визначеної законами України, щодо здійснення нагляду за додержанням кредитором, новим кредитором, колекторською компанією законодавства України щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), включаючи виявлення фактів порушення вимог

законодавства України щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

5) нагляд за додержанням законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг – система заходів Національного банку в межах його компетенції, визначеної законами України, за додержанням надавачем обмежених платіжних послуг законодавства України про захист прав споживачів платіжних послуг (далі – законодавство України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг), включаючи виявлення фактів порушення законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг, своєчасного на них реагування та мінімізації ризику порушення прав споживачів обмежених платіжних послуг;

6) нагляд за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг – система заходів Національного банку в межах його компетенції, визначеної законами України, за додержанням надавачем фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг та контролю за дотриманням законодавства України про рекламу у сфері фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), крім фондового ринку, включаючи виявлення фактів порушення законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, своєчасного на них реагування та мінімізації ризику порушення прав споживачів фінансових послуг, включаючи фінансових платіжних послуг, а також виявлення ознак здійснення надавачем небанківських фінансових послуг ризикової діяльності;

7) об'єкт нагляду за:

додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг – надавач фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), особа, яка провадить діяльність із надання посередницьких послуг на ринках банківських та небанківських фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), зареєстроване відповідно до законодавства України постійне представництво у формі філії іноземної страхової компанії, що також одержала в установленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності, акредитована філія іноземної платіжної установи;

додержанням законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг – надавач обмежених платіжних послуг;

додержанням вимог до етичної поведінки – кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія;

8) ознаки здійснення ризикової діяльності – ознаки, наявність яких є підставою для висновку Національного банку про провадження надавачем небанківських фінансових послуг ризикової діяльності, що загрожує інтересам вкладників та/або інших кредиторів такої установи (особи) (далі – ризикова діяльність) у сфері законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг;

9) підрозділ нагляду – підрозділ Національного банку, до функцій якого належить здійснення в межах своєї компетенції безвизного нагляду за:

додержанням надавачем фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

додержанням надавачем обмежених платіжних послуг законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг;

додержанням кредитодавцем, новим кредитором та колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки та забезпечення реалізації державної політики щодо захисту прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

10) ризик порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг – імовірність настання події в результаті діяльності або бездіяльності, що може призвести до порушення надавачем фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг.

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 фінпослуги, Законі про споживче кредитування, Законі України “Про платіжні послуги” та інших законах України, а також нормативно-правових актах Національного банку з питань захисту прав споживачів фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) та обмежених платіжних послуг, додержання вимог щодо етичної поведінки та застосування заходів впливу.

4. Національний банк здійснює нагляд за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг та за додержанням законодавства України щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) (далі – вимоги щодо етичної поведінки) у таких формах:

1) безвизний нагляд;

2) інспекційна перевірка.

5. Інспекційні перевірки з питань додержання законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг, з питань додержання вимог щодо етичної поведінки здійснюються відповідно до нормативно-правових актів Національного банку, які регламентують організацію, проведення та оформлення результатів перевірок, інспекційних перевірок.

6. Національний банк у сфері споживчого кредитування в межах компетенції вживає заходів, спрямованих на припинення виявлених порушень прав споживачів, поновлення порушених прав споживачів, встановлення та усунення причин таких порушень, встановлення посадових осіб, відповідальних за виявлені порушення.

Національний банк за порушення законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг та законодавства України щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)/здійснення ризикової діяльності накладає адміністративні стягнення, застосовує до об'єктів нагляду штрафні санкції, а також має право застосовувати до об'єктів нагляду заходи впливу в порядку, визначеному законами України, нормативно-правовими актами Національного банку з питань застосування заходів впливу та накладення адміністративних штрафів.

## II. Здійснення безвиїзного нагляду за додержанням надавачами фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг

7. Нагляд за додержанням надавачами фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), особами, які провадять діяльність із надання посередницьких послуг на ринках банківських та небанківських фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), зареєстрованими відповідно до законодавства України постійними представництвами у формі філій іноземних страхових компаній, які також одержали в установленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності, акредитованими філіями іноземних платіжних установ (далі – надавач фінансових, посередницьких послуг) здійснюється Національним банком із метою:

1) сприяння відповідальній діловій поведінці надавача фінансових, посередницьких послуг та відповідальному ставленню до споживачів



фінансових послуг, включаючи фінансових платіжних послуг (далі – споживач), підвищення довіри до фінансового сектору, створення сприятливих умов для розвитку та функціонування платіжного ринку;

2) забезпечення надання споживачам повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги (включаючи фінансові платіжні послуги), включаючи інформацію про умови та порядок діяльності надавача фінансових, посередницьких послуг, договори про надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), іншої інформації/документів (їх копій), надання яких передбачено законодавством України, розміщених на всіх власних вебсайтах, у програмних застосунках (мобільних додатках, платіжних застосунках), платіжних пристроях надавача фінансових, посередницьких послуг, у місцях надання послуг, а також поширеної шляхом розміщення надавачем фінансових, посередницьких послуг реклами про фінансові послуги (включаючи фінансові платіжні послуги), які ними надаються, умови отримання таких послуг у будь-якій формі, або розміщених у будь-який інший спосіб;

3) визначення рівня ризику порушення прав споживачів, притаманного діяльності надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги);

4) забезпечення дотримання надавачем фінансових, посередницьких послуг правил надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) та норм законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

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

6) сприяння просвітницькій роботі щодо обізнаності споживачів про можливості, відповідальність та ризики, пов'язані із користуванням фінансовими послугами (включаючи фінансові платіжні послуги);

7) сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги);

8) забезпечення дотримання надавачем фінансових, посередницьких послуг законодавства України про рекламу [у частині реклами у сфері фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), крім фондового ринку] (далі – законодавство України про рекламу у сфері фінансових/платіжних послуг);

9) виявлення ознак здійснення надавачами небанківських фінансових послуг ризикової діяльності в частині захисту прав споживачів фінансових послуг.

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

8. Національний банк та його уповноважені посадові особи в межах компетенції, визначеної законами України, здійснюють нагляд за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг шляхом:

1) аналізу звернень та запитів на доступ до публічної інформації громадян та юридичних осіб/об'єднань громадян без статусу юридичної особи з питань діяльності об'єктів нагляду, а також скарг та заяв (клопотань) адвокатів в інтересах фізичних та юридичних осіб, поданих відповідно до Законів України "Про звернення громадян", "Про адвокатуру та адвокатську діяльність" і в яких порушуються питання щодо додержання законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, адвокатських запитів, поданих відповідно до Закону України "Про адвокатуру та адвокатську діяльність", про надання інформації, копій документів, отриманих під час розгляду звернень громадян;

2) аналізу договорів про надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) та інших документів (їх копій), укладених між надавачем фінансових, посередницьких послуг та споживачами; або складених/підписаних надавачем фінансових, посередницьких послуг, щодо виявлення фактів недотримання вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, уключаючи наявність умов, що обмежують та/або порушують права споживачів;

3) аналізу вебсайтів, програмних застосунків (мобільних додатків, платіжних застосунків), платіжних пристроїв та внутрішніх документів надавача фінансових, посередницьких послуг щодо додержання законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг та законодавства України про рекламу у сфері фінансових/платіжних послуг;

4) надання роз'яснень щодо законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

5) здійснення контролю за дотриманням надавачем фінансових, посередницьких послуг законодавства України про рекламу у сфері фінансових /платіжних послуг;

6) перевірки в осіб, які надають фінансові послуги (включаючи фінансові платіжні послуги), додержання правил таких послуг та законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

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

8) надання рекомендацій щодо додержання надавачами фінансових, посередницьких послуг законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

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

10) співпраці з іншими органами в межах своєї компетенції для забезпечення захисту прав споживачів та додержання законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обміну та аналізу статистичною інформацією щодо звернень споживачів, правопорушень на ринку надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги).

9. Безвиїзний нагляд за додержанням надавачами фінансових, посередницьких послуг законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг проводиться Національним банком постійно.

10 Безвиїзний нагляд за діяльністю надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) у частині захисту прав споживачів здійснюється не частіше одного разу в місяць. Порядок оцінки ризику порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) під час проведення безвиїзного нагляду визначається розпорядчими актами Національного банку.

11. Проведення безвиїзного нагляду передбачає виконання в межах компетенції Національного банку таких дій:

1) проведення моніторингу за додержанням надавачем фінансових, посередницьких послуг законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, наявністю або відсутністю ознак здійснення надавачем небанківських фінансових послуг ризикової діяльності та оцінювання рівня ризику порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг (далі – моніторинг);

2) направлення запиту надавачу фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) та одержання від нього додаткової інформації/документів (та їх копій)/письмових пояснень (за потреби);

3) складання Довідки про результати здійснення безвиїзного нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг/ обмежених платіжних послуг/ за додержанням вимог щодо етичної поведінки за формою, наведеною в додатку 1 до цього Положення, у разі виявлення в діяльності надавача фінансових, посередницьких послуг порушень законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг/ознак здійснення надавачем небанківських фінансових послуг ризикової діяльності;

4) надання рекомендацій надавачу фінансових, посередницьких послуг та моніторинг їх врахування (за потреби).

## 12. Підрозділ нагляду здійснює моніторинг на підставі:

1) інформації щодо діяльності надавача фінансових, посередницьких послуг, включаючи інформацію та документи/копії документів про умови та порядок діяльності надавача фінансових, посередницьких послуг у частині захисту прав споживачів фінансових/платіжних послуг, про фінансові послуги (включаючи фінансові платіжні послуги), договори про надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), іншої інформації/документів (їх копій), надання яких передбачено законодавством України, розміщених на всіх власних вебсайтах, у програмних застосунках (мобільних додатках, платіжних застосунках), платіжних пристроях надавача фінансових, посередницьких послуг, у місцях надання послуг, а також поширених шляхом розміщення реклами фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) у будь-якій формі, або розміщених у будь-який інший спосіб;

2) звернень та запитів на доступ до публічної інформації громадян та юридичних осіб/об'єднань громадян без статусу юридичної особи з питань діяльності об'єктів нагляду, а також скарг та заяв (клопотань) адвокатів в інтересах фізичних та юридичних осіб, поданих відповідно до Законів України

“Про звернення громадян”, “Про адвокатуру та адвокатську діяльність” і в яких порушуються питання щодо додержання законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, адвокатських запитів, поданих відповідно до Закону України “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”, про надання інформації, копій документів, отриманих під час розгляду звернень громадян;

3) внутрішніх документів надавача фінансових, посередницьких послуг у частині захисту прав споживачів фінансових/платіжних послуг та законодавства України про рекламу фінансових/платіжних послуг;

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

5) звітності надавача фінансових, посередницьких послуг, поданої до Національного банку;

6) інформації з офіційних джерел або інформації, отриманої в іншому встановленому законодавством України порядку.

13. Результати моніторингу є підставою для визначення оцінки рівня ризику порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги).

14. Оцінка ризику порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг надавачів фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги):

1) проводиться за сегментами ринку та видами послуг із метою визначення загального рівня зазначеного ризику;

2) показує узагальнену ситуацію на фінансовому/платіжному ринку щодо рівня ризику порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг цього сегмента ринку.

15. Національний банк здійснює нагляд за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг надавачами фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) з урахуванням визначеного рівня ризику порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг.

16. Результати проведеного безвізного нагляду в разі виявлення в діяльності надавача фінансових, посередницьких послуг порушень законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг або ознак здійснення надавачем небанківських фінансових послуг ризикової діяльності, оформляються у формі Довідки згідно з розділом V цього Положення.

### III. Здійснення безвізного нагляду за додержанням надавачами обмежених платіжних послуг законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг

17. Безвізний нагляд за додержанням надавачами обмежених платіжних послуг законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг здійснюється Національним банком з метою:

1) забезпечення рівних можливостей для доступу до обмежених платіжних послуг та захисту прав споживачів обмежених платіжних послуг;

2) забезпечення дотримання надавачем обмежених платіжних послуг правил надання обмежених платіжних послуг.

18. Національний банк здійснює безвізний нагляд за додержанням надавачем обмежених платіжних послуг законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг на підставі комплексного та всебічного аналізу:

1) звернень та запитів на доступ до публічної інформації громадян та юридичних осіб/об'єднань громадян без статусу юридичної особи з питань діяльності об'єктів нагляду, а також скарг та заяв (клопотань) адвокатів в інтересах фізичних та юридичних осіб, поданих відповідно до Законів України “Про звернення громадян”, “Про адвокатуру та адвокатську діяльність” і в яких порушуються питання щодо додержання законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг, адвокатських запитів, поданих відповідно до Закону України “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”, про надання інформації, копій документів, отриманих під час розгляду звернень громадян;

2) договорів про надання обмежених платіжних послуг та інших документів (їх копій), укладених між надавачем обмежених платіжних послуг та споживачами; або складених/підписаних об'єктом нагляду, щодо виявлення фактів недотримання вимог законодавства України про захист прав споживачів

обмежених платіжних послуг, уключаючи наявність умов, що обмежують та/або порушують права споживачів;

- 3) внутрішніх документів об'єктів нагляду;
- 4) інформації з офіційних джерел або інформації, отриманої в іншому встановленому законодавством України порядку.

19. Безвиїзний нагляд за додержанням надавачем обмежених платіжних послуг законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг проводиться Національним банком постійно.

20. Результат проведеного безвиїзного нагляду в разі виявлення в діяльності надавача обмежених платіжних послуг порушень законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг, оформляється у формі Довідки згідно з розділом V цього Положення.

#### IV. Здійснення безвиїзного нагляду за додержанням вимог щодо етичної поведінки

21. Безвиїзний нагляд за додержанням кредитором, новим кредитором, колекторською компанією 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 та інших осіб.

22. Національний банк здійснює безвиїзний нагляд за додержанням кредитором, новим кредитором, колекторською компанією вимог законодавства України щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) на підставі комплексного та всебічного аналізу:

- 1) звернень та запитів на доступ до публічної інформації громадян та юридичних осіб/об'єднань громадян без статусу юридичної особи з питань дотримання об'єктами нагляду вимог щодо етичної поведінки, а також скарг та заяв (клопотань) адвокатів в інтересах фізичних та юридичних осіб, поданих відповідно до Законів України "Про звернення громадян", "Про адвокатуру та адвокатську діяльність" і в яких порушуються питання щодо додержання встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами при

врегулюванні простроченої заборгованості, адвокатських запитів, поданих відповідно до Закону України “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”, про надання інформації, копій документів, отриманих під час розгляду звернень громадян;

2) інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них) стосовно дотримання кредитором, новим кредитором, колекторською компанією 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 кредиторів, нових кредиторів, колекторських компаній, установлених відповідно до нормативно-правових актів Національного банку з питань встановлення вимог до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії та їхньої діяльності 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, платіжних застосунках), платіжних пристроях, а також у місцях надання банківських та інших фінансових послуг споживачам, щодо порядку фіксування безпосередньої взаємодії зі споживачами, іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості, договорів та інших документів об'єкта нагляду, розміщених на вебсайті, програмному застосунку (мобільному додатку, платіжному застосунку), платіжних пристроях або наданих кредитором, новим кредитором, колекторською компанією, 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 кредитором, 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 кредитором, 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, платіжному застосунку), платіжному пристрої, 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.

23. Безвиїзний нагляд за додержанням кредитором, новим кредитором, колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки проводиться Національним банком постійно.

24. Результати проведеного безвиїзного нагляду в разі виявлення в діяльності кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії порушень вимог щодо етичної поведінки, оформляються у формі Довідки згідно з розділом V цього Положення.

#### V. Обмін інформацією та оформлення результатів безвиїзного нагляду

25. Об'єкт нагляду зобов'язаний надати Національному банку письмові пояснення, інформацію та документи (їх копії/скановані копії, витяги з них) на письмовий запит підрозділу нагляду (відповідно до вимог законів України в межах своїх повноважень).

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

1) електронній формі (далі – електронний документ), підписаного кваліфікованим електронним підписом (далі – КЕП), на електронну адресу надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, нового кредитора, колекторської компанії;

2) паперовій формі – засобами поштового зв'язку на поштову адресу надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, нового кредитора, колекторської компанії.

Письмовий запит Національного банку, направлений надавачу фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавачу обмежених платіжних послуг, новому кредитору, колекторській компанії у формі електронного документа, є належним чином відправленим за умови отримання на електронну пошту/електронну поштову скриньку Національного банку підтвердження доставлення цього письмового запиту на електронну адресу надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, нового кредитора, колекторської компанії. Національний банк у разі неотримання такого підтвердження протягом трьох робочих днів із дня направлення письмового запиту у формі електронного документа об'єкту нагляду на електронну адресу надсилає письмовий запит у паперовій формі рекомендованим листом із повідомленням про вручення на поштову адресу надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, нового кредитора, колекторської компанії.

Установлений у письмовому запиті строк із вимогою подання надавачем платіжних послуг (фінансових та обмежених послуг) письмових пояснень, інформації та документів не повинен перевищувати п'яти робочих днів.

Установлений у письмовому запиті строк, у який вимагається подання письмових пояснень, інформації та документів від інших об'єктів нагляду, повинен урахувати обсяги запитуваної інформації.

27. Керівник (уповноважена особа) надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, нового кредитора, колекторської компанії 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.

Надавач фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавач обмежених платіжних послуг, новий кредитор, колекторська компанія надає письмові пояснення, інформацію і документи та їх копії до Національного банку в:

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

2) паперовій формі.

Письмові пояснення, інформація та документи, підготовлені надавачем фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавачем обмежених платіжних послуг, новим кредитором, колекторською компанією на запит підрозділу нагляду надаються разом із супровідним листом за підписом керівника (уповноваженої особи) надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), нового кредитора, колекторської компанії.

Копії документів, витяги з них, що надаються на запит підрозділу нагляду в паперовій формі, електронні копії паперових документів, електронні копії електронних документів повинні мати якість, що дає змогу прочитати всі зазначені в них відомості.

Копії документів, витяги з них, що надаються на запит підрозділу нагляду в паперовій формі, засвідчуються підписом керівника (уповноваженої особи) надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, нового кредитора, колекторської компанії, 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 надавачем фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавачем обмежених платіжних послуг, новим кредитором, колекторською компанією, 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 сьомому пункту 27 розділу V цього Положення.

28. Підрозділ нагляду має право ініціювати проведення робочих зустрічей (очних або дистанційних за допомогою засобів аудіо-, візуального зв'язку) із керівниками та працівниками об'єкта нагляду та має право запросити фахівців інших підрозділів Національного банку в межах їх компетенцій для обговорення питань, що виникають під час здійснення нагляду.

29. Національний банк у разі надання об'єкту нагляду рекомендацій за результатами проведеного нагляду надає такі рекомендації разом із Довідкою (якщо таку Довідку складено).

30. Результати проведеного безвиїзного нагляду в разі виявлення в діяльності об'єкта нагляду порушень законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, ознак здійснення надавачем небанківських фінансових послуг ризикової діяльності та/або в разі виявлення в діяльності кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії порушень встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), або порушень законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг оформляються у формі Довідки за формою, наведеною в додатку 1 до цього Положення. Довідка складається в електронній та/або в паперовій формі.

31. Підрозділ нагляду має право скласти єдину Довідку щодо надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), який одночасно є кредитодавцем та/або новим кредитором та/або колекторською компанією в разі виявлених порушень законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг та вимог щодо етичної поведінки.

32. Підрозділ нагляду протягом п'яти робочих днів із дня складання Довідки направляє об'єкту нагляду її в електронній формі за підписом КЕП керівника підрозділу нагляду або особи, яка виконує його обов'язки, із супровідним листом електронною поштою на електронну адресу об'єкта нагляду. Довідка, направлена об'єкту нагляду в електронній формі, є належним чином відправленою за умови отримання на електронну пошту/електронну поштову скриньку Національного банку підтвердження доставлення супровідного листа та Довідки на електронну адресу об'єкта нагляду. Підрозділ нагляду в разі неотримання такого повідомлення протягом трьох робочих днів із дня направлення супровідного листа з Довідкою в електронній формі об'єкту нагляду на його електронну адресу надсилає Довідку в паперовій формі за підписом КЕП керівника підрозділу нагляду (особи, яка виконує його обов'язки) або передає її нарочно.

33. Підрозділ нагляду направляє об'єкту нагляду примірник Довідки в паперовій формі із супровідним листом рекомендованим листом із повідомленням про вручення на поштову адресу об'єкта нагляду. Підрозділ нагляду подає один примірник Довідки об'єкту нагляду (у разі передавання нарочним) із зазначенням дати передавання та підпису про отримання на другому примірнику, що залишається в керівника (особи, яка виконує обов'язки)/уповноваженого працівника підрозділу нагляду.

34. Підрозділ нагляду має право надіслати Довідку в паперовій формі разом із супровідним листом на поштову адресу об'єкта нагляду або передати нарочним одночасно із направленням об'єкту нагляду Довідки в електронній формі.

35. Довідка в паперовій формі є такою, що отримана, доведена до відома об'єкту нагляду (у разі відмови об'єкта нагляду в отриманні надісланої засобами поштового зв'язку Довідки або неотримання об'єктом нагляду Довідки у відділенні поштового зв'язку), на:

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

2) десятий день із дати поштового відправлення Довідки Національним банком об'єкту нагляду – для об'єктів нагляду із зареєстрованим місцезнаходженням в інших регіонах України.

Зазначені строки продовжуються на строк реєстрації зміни місцезнаходження об'єкта нагляду відповідно до законодавства України.

36. Об'єкт нагляду має право не пізніше п'ятого робочого дня з дня отримання Довідки надати Національному банку пояснення чи обґрунтовані заперечення щодо обставин, фактів порушень (за наявності).

Зазначені заперечення/пояснення оформляються письмово, підписуються керівником/особою, яка виконує обов'язки керівника об'єкта нагляду, та доповнюються документами, що підтверджують ці заперечення.

37. Довідка є документом, у якому фіксуються в межах повноважень Національного банку, установлених законами України, порушення об'єктом нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг та/або вимог щодо етичної поведінки.

38. Об'єкт нагляду не пізніше п'ятого робочого дня подає до Національного банку інформацію щодо врахованих рекомендацій Національного банку та/або план заходів щодо врахування наданих рекомендацій із зазначенням відповідальних осіб. Об'єкт нагляду в разі незгоди з наданими за результатами безвізного нагляду рекомендаціями має поінформувати Національний банк про незгоду з наданням обґрунтованих пояснень.

39. Довідка та інші матеріали щодо результатів безвізного нагляду є інформацією з обмеженим доступом і власністю Національного банку та не підлягають розголошенню. Розкриття інформації, що міститься в Довідці, здійснюється згідно із законодавством України.

40. Моніторинг усунення порушень та врахування наданих рекомендацій, установлених за результатами безвізного нагляду, здійснює підрозділ нагляду.

#### VI. Відповідальність за неподання, несвоєчасне подання або подання завідомо недостовірної інформації

41. Національний банк застосовує заходи впливу у вигляді накладання штрафних санкцій, що застосовуються відповідно до статті 42 Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” за правопорушення, вчинені на ринках фінансових послуг і передбачені в пункті 2 частини першої статті 41 зазначеного закону (неподання, несвоєчасне подання або подання завідомо недостовірної інформації).

42. Національний банк застосовує штрафні санкції за неподання, несвоєчасне подання або подання завідомо недостовірної інформації до учасників ринків небанківських фінансових послуг (крім споживачів фінансових послуг).

43. Національний банк застосовує штрафні санкції за неподання, несвоєчасне подання або подання завідомо недостовірної інформації у відповідь на письмовий запит Національного банку в установлений в такому запиті строк під час здійснення:

- 1) безвізного нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг та/або
- 2) безвізного нагляду за додержанням вимог щодо етичної поведінки, та/або
- 3) розгляду звернень та запитів на доступ до публічної інформації громадян з питань діяльності учасників ринків небанківських фінансових послуг (крім споживачів фінансових послуг), а також скарг та заяв (клопотань) адвокатів в інтересах фізичних та юридичних осіб, поданих відповідно до Законів України “Про звернення громадян”, “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”, адвокатських запитів, поданих відповідно до Закону України “Про адвокатуру та

адвокатську діяльність”, про надання інформації, копій документів, отриманих під час розгляду звернень громадян.

44. Підрозділ нагляду у разі виявлення правопорушення в частині неподання, несвоєчасного подання або подання завідомо недостовірної інформації учасником ринку небанківських фінансових послуг (крім споживачів фінансових послуг) (далі – учасник ринку фінансових послуг) у відповідь на письмовий запит Національного банку складає акт про правопорушення за формою згідно з додатком 2 до цього Положення.

45. До акта про правопорушення додаються за наявності копії документів, що підтверджують факт вчинення учасником ринку небанківських фінансових послуг зазначеного порушення.

46. Підрозділ нагляду до складання акта про правопорушення направляє учаснику ринку небанківських фінансових послуг запит для отримання від керівника/особи, яка виконує обов’язки керівника учасника ринку небанківських фінансових послуг, пояснень чи обґрунтованих заперечень (у разі їх відсутності) щодо обставин, фактів виявлених порушень щодо неподання, несвоєчасного подання або подання завідомо недостовірної інформації. Підрозділ нагляду направляє учаснику ринку небанківських фінансових послуг запит у порядку, визначеному в пункті 26 розділу V цього Положення.

47. Учасник ринку фінансових послуг має право надати Національному банку пояснення чи обґрунтовані заперечення щодо обставин, фактів порушень (за наявності). Учасник ринку фінансових послуг надає Національному банку заперечення/пояснення в порядку, визначеному в пунктах 25, 27 розділу V цього Положення.

48. Національний банк застосовує штрафні санкції за неподання, несвоєчасне подання або подання завідомо недостовірної інформації в порядку, визначеному законами України, нормативно-правовими актами Національного банку з питань застосування заходів впливу.

## VII. Звітність за результатами проведеного безвиїзного нагляду

49. Підрозділ нагляду за результатами безвиїзного нагляду та з урахуванням результатів інспекційних перевірок забезпечує підготовку щорічної, щоквартальної та щомісячної інформації про кількість, стан виконання, результати розгляду звернень споживачів і виявлені системні проблеми/порушення законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг, вимог щодо

етичної поведінки для керівництва, підрозділів Національного банку та для розміщення на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

50. Звіти за результатами нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг, вимог щодо етичної поведінки для розміщення на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку можуть містити:

- 1) загальну кількісну статистику звернень, уключаючи статистику в розрізі сегментів ринку;
- 2) систематизовану статистику звернень у розрізі порушених тем;
- 3) детальний опис найчастіших/системних/проблемних питань, порушених у зверненнях, або питань, що 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 1  
до Положення про здійснення  
Національним банком України нагляду за  
додержанням об'єктами нагляду  
законодавства України про захист прав  
споживачів фінансових послуг та  
обмежених платіжних послуг, вимог щодо  
взаємодії із споживачами при  
врегулюванні простроченої  
заборгованості  
(підпункт 3 пункту 11 розділу II)



## НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

Довідка  
про результати здійснення безвиїзного нагляду  
за додержанням законодавства України про захист прав споживачів  
фінансових/платіжних послуг/обмежених платіжних послуг/за додержанням  
вимог щодо етичної поведінки

від \_\_\_\_\_ 20\_\_ року м. Київ № \_\_\_\_\_

Цю Довідку складено Національним банком України відповідно до Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості, затвердженого постановою Правління Національного банку України від “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ року № \_\_\_\_\_, за результатами здійснення безвиїзного нагляду

(за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг/обмежених платіжних послуг/за додержанням вимог щодо етичної поведінки)

у зв'язку з виявленням порушень законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку України, що регулюють

---

(предмет регулювання нормативно-правових актів, порушення яких виявлено), вчинених

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

2. Опис виявленого порушення:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.  
[зазначаються вимоги законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку України, що регулюють діяльність із надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги)/обмежених платіжних послуг у частині захисту прав споживачів, вимог щодо етичної поведінки, що порушено, з посиланням на документи/обставини/інформацію, що підтверджують факт вчинення порушення]

3. Висновки за результатами безвиїзного нагляду.

4. Порушення.

5. До Довідки додаються (за наявності):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_.  
[зазначаються документи, копії яких додаються до Довідки та які підтверджують факт вчинення порушення законодавства України, у тому числі нормативно-правових актів Національного банку України, що регулюють діяльність із надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги)/обмежених платіжних послуг у частині захисту прав споживачів, вимог щодо етичної поведінки]

6. Ця Довідка складена на \_\_\_ арк. у \_\_\_ прим.

Найменування посади уповноваженої  
посадової особи Національного  
банку України)

Особистий підпис

Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

ПРІЗВИЩЕ власне ім'я виконавця  
Тел.

Додаток 2  
до Положення про здійснення  
Національним банком України нагляду за  
додержанням об'єктами нагляду  
законодавства України про захист прав  
споживачів фінансових послуг та  
обмежених платіжних послуг, вимог щодо  
взаємодії із споживачами при  
врегулюванні простроченої  
заборгованості  
(пункт 44 розділу VI)



## НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

### Акт про правопорушення

від \_\_\_\_\_ 20\_\_ року м. Київ № \_\_\_\_\_

1. Цей Акт складено Національним банком України відповідно до Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості, затвердженого постановою Правління Національного банку України від “\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_ року № \_\_\_\_\_, у зв'язку з виявленням порушень

(зазначається назва та реквізити законодавчого акта України, вимоги якого порушені),  
вчинених

\_\_\_\_\_

(зазначаються повне найменування, місцезнаходження, код за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України надавача небанківських фінансових послуг)

2. Опис виявленого порушення:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(зазначаються вимоги законодавчих актів України, які порушено, з посиланням на документи/обставини/інформацію, що підтверджують факт вчинення порушення)

3. До Акта додаються (за наявності):

---

(зазначаються документи, копії яких додаються до Акта та які підтверджують факт вчинення порушення законодавчих актів України)

4. Цей Акт складено на \_\_\_ арк. у \_\_\_ прим.

Найменування посади уповноваженої  
посадової особи Національного  
банку України

Особистий підпис

Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

ПРІЗВИЩЕ власне ім'я виконавця  
Тел.