



Правління Національного банку України

Р І Ш Е Н Н Я

03 січня 2023 року

Київ

№ 3-рш

Про внесення змін до Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України

Відповідно до статей 7, 15 та 56 Закону України “Про Національний банк України”, статті 85 Закону України “Про платіжні послуги” та з метою приведення організації розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому в Національному банку України до вимог законодавства України, що регулює діяльність на платіжному ринку, Правління Національного банку України **вирішило:**

1. Унести до Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженої рішенням Правління Національного банку України від 14 травня 2020 року № 332-рш (зі змінами), такі зміни:

1) у розділі I:

пункт 1 доповнити словами “, “Про платіжні послуги”, “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”;

абзац четвертий пункту 4 викласти в такій редакції:

«Термін “фінансова установа” уживається в цій Інструкції в значенні, визначеному Законом України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, термін “платіжна послуга” – у значенні, визначеному Законом України “Про платіжні послуги”, термін “колекторська компанія” – у значенні, визначеному Законом України “Про споживче кредитування”.»;

2) перше речення пункту 26 розділу III після слів “колекторської компанії,” доповнити словами “надавача платіжних та обмежених платіжних послуг,”;

3) у розділі IV:

абзац другий пункту 42 після слів “колекторських компаній,” доповнити словами “надавачів платіжних послуг (крім органів державної влади та органів

місцевого самоврядування) (далі – надавачі платіжних послуг) та надавачів обмежених платіжних послуг,”;

пункт 43 після слів “колекторських компаній,” доповнити словами “надавачів платіжних та обмежених платіжних послуг,”;

4) у розділі VI:

пункт 64 викласти в такій редакції:

“64. Особі, яка записується на особистий прийом до керівника для оскарження дій або рішень колекторської компанії, надавача платіжних та обмежених платіжних послуг, фінансової чи іншої установи (організації), державне регулювання та нагляд за діяльністю якої здійснює Національний банк, та якщо немає відповіді або рішення цієї компанії чи установи (організації) з порушеного питання, то їй пропонується звернутися до колекторської компанії, надавача платіжних та обмежених платіжних послуг, фінансової чи іншої установи (організації), державне регулювання та нагляд за діяльністю якої здійснює Національний банк, з метою отримання такого рішення.”;

підпункт 5 пункту 67 після слів “колекторських компаній,” доповнити словами “надавачів платіжних та обмежених платіжних послуг,”.

2. Контроль за виконанням цього рішення покласти на Голову Національного банку України Андрія Пишного.

3. Рішення набирає чинності з дня, наступного за днем його прийняття.

Голова

Андрій ПИШНИЙ

Інд. 14