



Правління Національного банку України
ПОСТАНОВА

03 серпня 2024 року

Київ

№ 95

Про затвердження Змін 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

Відповідно до статей 7, 15, 19, 55, 55¹, 56 Закону України “Про Національний банк України”, статей 4, 54–56, 66, 67, 73 Закону України “Про банки і банківську діяльність”, статей 6–8, 21–23, 25, 46 Закону України “Про фінансові послуги та фінансові компанії”, статей 5, 26 Закону України “Про споживче кредитування”, статей 77, 78, 81 Закону України “Про платіжні послуги”, статей 24, 26 Закону України “Про рекламу”, статей 85–88, 114 Закону України “Про страхування”, статей 37, 43 Закону України “Про кредитні спілки”, з метою приведення у відповідність до законодавства України нормативно-правового акта Національного банку України з питань здійснення нагляду за додержанням 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 Зміни 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 02 вересня 2022 року № 198 (у редакції постанови Правління Національного банку України від 28 вересня 2023 року № 118) (зі змінами), що додаються.

2. Контроль за виконанням цієї постанови покласти на Голову Національного банку України Андрія Пишного.

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

Голова

Андрій ПИШНИЙ

Інд. 14

ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова Правління
Національного банку України
03 серпня 2024 року № 95

Зміни 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

1. У розділі I:

1) у пункті 2:

у підпункті 1 слова “зареєстрованими відповідно до законодавства України постійними представництвами у формі філій іноземних страхових компаній, які також одержали в установленому порядку ліцензії на здійснення страхової діяльності,” виключити;

підпункт 2 після слів “на письмовий запит/вимогу” доповнити словами “, та в якому може бути викладене професійне судження”;

пункт після підпункту 3 доповнити двома новими підпунктами 3¹, 3² такого змісту:

“3¹) камеральна перевірка – перевірка, яка проводиться під час здійснення безвізного нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг на підставі даних, інформації та документів, отриманих за результатами отримання послуги/проведення операції/декількох операцій/правочинів, що вчиняються під час надання послуг, включаючи такі, які мають ознаки фінансової, обмеженої платіжної послуги, або в особи, що здійснює надання платіжних послуг або обмежених платіжних послуг без ліцензії та/або реєстрації, та/або авторизації з відповідним фіксуванням отримання послуги або проведення операції технічними засобами (фото- та/або відео-, аудіофіксуванням), що проводиться уповноваженими відповідно до розпорядчого акта Національного банку про проведення камеральної перевірки особами в порядку, установленому в розділі III¹ цього Положення;

3²) куратор камеральної перевірки – посадова особа Національного банку, визначена в розпорядчому акті Національного банку про проведення камеральної перевірки, яка здійснює загальне керівництво процесом камеральної перевірки об'єкта нагляду, координує вирішення внутрішніх питань та проведення зовнішніх комунікацій з об'єктом перевірки (за потреби), включаючи підписання письмових запитів на отримання пояснень, інформації та документів, що виникають під час камеральної перевірки;”;

2) у першому реченні підпункту 1 пункту 3 слова “зареєстрованими відповідно до законодавства України постійними представництвами у формі філій іноземних страхових компаній, які також одержали в установленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності,” виключити;

3) у підпункті 1 пункту 4 слова “зареєстроване відповідно до законодавства України постійне представництво у формі філії іноземної страхової компанії, що також одержала в установленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності,” виключити;

4) пункт 6 доповнити новим абзацом такого змісту:

“Інспекційні перевірки об’єктів нагляду, що проводяться за межами місцезнаходження об’єкта нагляду у віддаленому форматі/шляхом віддаленого доступу до документів, інформації та систем автоматизації з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, не належать до безвиїзного нагляду, що здійснюється відповідно до цього Положення.”;

5) розділ після пункту 6 доповнити трьома новими пунктами 6¹–6³ такого змісту:

“6¹. Національний банк під час оцінювання осіб, правочинів, операцій, обставин, подій у межах безвиїзного нагляду за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг (включаючи законодавство у сфері споживчого кредитування), контролю за дотриманням законодавства України про рекламу на ринках фінансових послуг та за поширенням інформації про фінансові та супровідні послуги має право застосовувати професійне судження.

Професійне судження формується Національним банком з урахуванням принципів, визначених у частині п’ятій статті 21 Закону про фінпослуги.

6². Національний банк за результатами здійснення безвиїзного нагляду за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг має право прийняти рішення про:

1) належність або неналежність певних послуг чи операцій, які за своєю суттю містять ознаки одного чи декількох видів фінансових послуг відповідно до Закону про фінпослуги та/або спеціальних законів, до певного виду фінансових послуг, визначених частиною першою статті 4 Закону про фінпослуги. Під ознаками фінансових послуг розуміється операція або декілька операцій, пов’язаних однією правовою метою, включаючи операцію/операції з фінансовими засобами, що здійснюється(ються) в інтересах інших осіб, ніж надавач такої фінансової послуги, а також послуги, прямо визначені спеціальними законами як фінансові послуги;

2) заборону надання певних послуг, що не передбачені частиною першою статті 4 Закону про фінпослуги, але за своєю суттю містять ознаки одного чи декількох видів фінансових послуг відповідно до Закону про фінпослуги та/або спеціальних законів;

3) належність платіжної операції до обмежених платіжних послуг або визначення операції як обмеженої платіжної послуги, якщо операція відповідає хоча б одному з критеріїв, визначених у статті 8 Закону України “Про платіжні послуги”;

4) віднесення осіб, які не здійснили авторизації діяльності з надання платіжних послуг (обмежених платіжних послуг), до таких, що здійснюють надання платіжних послуг або обмежених платіжних послуг без ліцензії та/або реєстрації.

6³. Національний банк має право провести камеральну перевірку під час здійснення безвізного нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг на підставі розпорядчого акта про проведення камеральної перевірки.

Порядок організації та проведення камеральної перевірки під час здійснення безвізного нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг встановлений в розділі III¹ цього Положення.”;

б) пункт 8 доповнити новим абзацом такого змісту:

“Національний банк у разі виявлення випадків надання об’єктами нагляду фінансових послуг, платіжних послуг, обмежених платіжних послуг без відповідної ліцензії/реєстрації/авторизації вживає заходів для припинення такої діяльності, притягнення об’єкта нагляду до відповідальності відповідно до законодавства України.”.

2. У розділі II:

1) в абзаці першому пункту 9 слова “зареєстрованими відповідно до законодавства України постійними представництвами у формі філій іноземних страхових компаній, які також одержали в установленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності,” виключити;

2) у пункті 10:

у підпункті 1 слова «Законів України “Про звернення громадян”, “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”», «Закону України “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”» замінити відповідно словами “Законів України “Про

звернення громадян” (далі – Закон про звернення), “Про адвокатуру та адвокатську діяльність” (далі – Закон про адвокатуру)”, “Закону про адвокатуру”;

пункт доповнити новим підпунктом такого змісту:

“16) проведення камеральної перевірки та аналізу інформації і документів, отриманих за її результатами (у разі прийняття розпорядчого акта про проведення камеральної перевірки).”;

3) підпункт 3 пункту 13 після слова “додатку” доповнити цифрою “1”;

4) у пункті 14:

у підпункті 2:

слова «Законів України “Про звернення громадян”, “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”», «Закону України “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”» замінити відповідно словами “Закону про звернення, Закону про адвокатуру”, “Закону про адвокатуру”;

підпункт доповнити словами “, звернень державних органів та органів виконавчої влади”;

пункт доповнити п’ятьма новими підпунктами такого змісту:

“7) інформації, отриманої з повідомлення особи шляхом заповнення нею відповідної форми на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України;

8) інформації з вебсайтів третіх осіб;

9) інформації, отриманої під час здійснення нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг іншими надавачами фінансових/платіжних, супровідних послуг;

10) інформації та документів, отриманих за результатами проведення камеральної перевірки;

11) інформації та документів, отриманих від центральних банків та органів нагляду за надавачами фінансових та/або супровідних послуг іноземних держав.”.

3. Пункт 20 розділу III викласти в такій редакції:

“20. Національний банк у межах компетенції, визначеної законами України, здійснює нагляд за додержанням законодавства України про захист прав споживачів обмежених 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 Закону про звернення, Закону про адвокатуру і в яких порушуються питання щодо додержання законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг, адвокатських запитів, поданих відповідно до Закону про адвокатуру, про надання інформації, копій документів, отриманих під час розгляду звернень, звернень державних органів та органів виконавчої влади;

2) аналізу 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, включаючи наявність умов, що обмежують та/або порушують права споживачів;

3) аналізу внутрішніх документів об'єктів нагляду;

4) аналізу інформації з офіційних джерел або інформації, отриманої в іншому встановленому законодавством України порядку;

5) аналізу інформації про умови та порядок надання обмежених платіжних послуг, порядку та форм її надання споживачам відповідно до законодавчих актів України;

6) здійснення контролю за дотриманням законодавства України про рекламу обмежених платіжних послуг;

7) аналізу інформації, отриманої з повідомлення особи шляхом заповнення нею відповідної форми на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України;

8) аналізу інформації з вебсайтів третіх осіб;

9) аналізу інформації, отриманої під час здійснення нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг іншими надавачами фінансових/платіжних/ обмежених платіжних, супровідних послуг;

10) проведення камеральної перевірки та аналізу інформації і документів, отриманих за її результатами (у разі прийняття розпорядчого акта про проведення камеральної перевірки);

11) аналізу інформації і документів, отриманих від центральних банків та

органів нагляду за надавачами фінансових та/або супровідних послуг іноземних держав.”.

4. Положення після розділу III доповнити новим розділом III¹ такого змісту:
“III¹. Порядок організації та проведення камеральної перевірки під час здійснення безвізного нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг

22¹. Національний банк проводить камеральну перевірку в разі:

1) виявлення ознак ухилення надавача фінансових/платіжних, обмежених платіжних послуг або супровідних послуг від дотримання вимог законів України та/або нормативно-правових актів Національного банку, вчинення дій для обходу таких вимог, що може спричинити порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

2) отримання інформації/виявлення ознак надання об'єктом нагляду фінансових/платіжних/обмежених платіжних/супровідних послуг без отримання відповідної ліцензії/реєстрації/авторизації, що може спричинити порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

3) необхідності підтвердження/спростування ознак порушення об'єктом нагляду вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, включаючи правила та механізми надання таких послуг;

4) необхідності з'ясування/підтвердження достовірності наданої об'єктом нагляду інформації в частині захисту прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

5) необхідності контролю за виконанням об'єктом нагляду рішень Національного банку, що були прийняті за результатами нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, включаючи рішення щодо заборони надання об'єктом нагляду послуг та/або здійснення операцій без відповідної ліцензії/реєстрації/авторизації.

22². Камеральна перевірка проводиться без відвідування об'єкта нагляду за його місцезнаходженням. До камеральної перевірки, що здійснюється відповідно до цього Положення, не належать інспекційні перевірки об'єктів нагляду, що проводяться за межами місцезнаходження об'єкта нагляду у віддаленому форматі/шляхом віддаленого доступу до документів, інформації та систем автоматизації з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

22³. Національний банк має право проводити камеральну перевірку без попереднього повідомлення об'єкта нагляду про її проведення.

22⁴. Національний банк має право залучати до проведення камеральної перевірки фізичних або юридичних осіб на підставі окремих договорів.

22⁵. Камеральна перевірка здійснюється на підставі розпорядчого акта Національного банку про проведення камеральної перевірки, до якого можуть бути внесені зміни (за потреби).

22⁶. Розпорядчий акт Національного банку про проведення камеральної перевірки має містити:

- 1) найменування об'єкта нагляду;
- 2) код об'єкта нагляду за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України;
- 3) питання, що підлягають камеральній перевірці;
- 4) строки проведення камеральної перевірки;
- 5) прізвища, власні імена, по батькові (за наявності), найменування посад уповноважених осіб на проведення камеральної перевірки та/або реквізити договору, на підставі якого такі особи залучаються до проведення камеральної перевірки, прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), найменування посади куратора камеральної перевірки;
- 6) іншу інформацію щодо камеральної перевірки (за потреби).

22⁷. Розпорядчий акт Національного банку про проведення камеральної перевірки (зміни до нього) підписується заступником Голови Національного банку, який здійснює загальне керівництво та контролює діяльність самостійних підрозділів Національного банку за вертикаллю підпорядкування "Пруденційний нагляд".

22⁸. Результати проведеної камеральної перевірки оформляються у вигляді протоколу про проведення камеральної перевірки (далі – Протокол про камеральну перевірку) за формою згідно з додатком 2 до цього Положення.

22⁹. Протокол про камеральну перевірку складається у формі електронного документа або в паперовій формі.”.

5. У підпункті 1 пункту 24 розділу IV слова «Законів України “Про звернення громадян”, “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”», «Закону України “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”» замінити відповідно словами “Закону про звернення, Закону про адвокатуру”, “Закону про адвокатуру”.

6. У розділі V:

1) абзац перший пункту 28 після слів “особи Національного банку” доповнити словами “або куратора камеральної перевірки (у разі потреби отримання пояснень, інформації та документів у межах камеральної перевірки)”;

2) перше речення пункту 32 після слів “безвиїзного нагляду”, “додатку” доповнити відповідно словами та цифрою “(включаючи результати проведеної камеральної перевірки)”, “1”;

3) пункт 33 доповнити новим реченням такого змісту: “У разі проведення камеральної перевірки під час здійснення безвиїзного нагляду разом з Довідкою об’єкту нагляду надсилається Протокол про камеральну перевірку та копія розпорядчого акта про проведення такої перевірки, які є додатками до Довідки.”;

4) друге речення пункту 34 після слів “одну копію Довідки”, “копії Довідки” доповнити словами “з додатками (за наявності)”;

5) пункт 35 після слова “Довідки” доповнити словами “з додатками (за наявності)”;

6) абзац перший та підпункти 1, 2 пункту 36 після слова “Довідки” доповнити словами “з додатками (за наявності)”;

7) розділ після пункту 36 доповнити новим пунктом 36¹ такого змісту:

“36¹. Об’єкт нагляду протягом 15 робочих днів з дня отримання Довідки з додатками (за наявності) має право подати звернення до Національного банку про перегляд Комітетом з питань нагляду та регулювання діяльності банків, оверсайту платіжної інфраструктури/Комітетом з питань нагляду та регулювання діяльності ринків небанківських фінансових послуг професійного судження, викладеного в Довідці, з належним обґрунтуванням та документальним підтвердженням (за наявності) клопотання про перегляд професійного судження. Таке звернення подається у формі та в порядку, що визначені в пункті 30 розділу V цього Положення.”;

8) абзац перший пункту 37 після слова “Довідки” доповнити словами

“з додатками (за наявності)”;

9) у пункті 41:

пункт після слів “усунення порушень” доповнити словами “, виконання заходів впливу”;

пункт доповнити новим абзацом такого змісту:

“Національний банк здійснює контроль за виконанням рішень Національного банку щодо заборони надання об’єктом нагляду послуг та/або здійснення операцій без відповідної ліцензії/реєстрації, включаючи контроль із застосуванням камеральної перевірки.”.

7. Додаток до Положення замінити двома новими додатками 1, 2 такого змісту:

“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 13 розділу II)



НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

Довідка

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

від _____ 20__ року

Київ

№ _____

1. 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 02 вересня 2022 року № 198 (у редакції постанови Правління Національного банку України від 28 вересня 2023 року № 118) (зі змінами), 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 законів України, 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 законів України, 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, включаючи застосування професійного судження]

3. Камеральна перевірка.

(зазначається інформація про проведення камеральної перевірки, її результати та висновки)

4. Висновки за результатами безвиїзного нагляду.

[зазначаються висновки, сформовані за результатами аналізу інформації та документів, отриманих під час нагляду, які можуть містити професійне судження, аналізу інформації і пояснень об'єкта нагляду, результатів камеральної перевірки (у разі прийняття розпорядчого акта про її проведення)]

5. Порушення.

(зазначається інформація про виявлені порушення)

6. До цієї Довідки додаються (за наявності):

[зазначаються документи, копії яких додаються до Довідки та які підтверджують факт вчинення порушення законів України, 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, Протокол про камеральну перевірку разом із копією розпорядчого акта Національного банку про її проведення]

7. Ця Довідка складена на ___ арк. у ___ прим.

Найменування посади
уповноваженої посадової
особи Національного
банку України

Особистий підпис

Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Прізвище та 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 22⁸ розділу III¹)

Протокол
про проведення камеральної перевірки

1. _____ м. _____
(дата) (місце складання)

2. Час складання: ___ год ___ хв.

3. _____,
[прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), найменування посади особи та/або реквізити договору, на підставі якого особа залучена до проведення камеральної перевірки]

_____,
[прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), найменування посади особи та/або реквізити договору, на підставі якого особа залучена до проведення камеральної перевірки]

_____,
[прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), найменування посади особи та/або реквізити договору, на підставі якого особа залучена до проведення камеральної перевірки]

які діють на підставі розпорядчого акта Національного банку України про проведення камеральної перевірки _____

(реквізити розпорядчого акта Національного банку)

на проведення камеральної перевірки _____
(зазначається повне найменування об'єкта нагляду)

склали цей протокол про те, що на _____
[зазначається вебсайт, включаючи його мобільну версію, програмний застосунок (мобільний додаток, платіжний/мобільний застосунок), платіжний пристрій]

(зазначається найменування об'єкта нагляду)

отримано послугу/проведено операцію, а саме: _____

(зазначаються вид та опис отриманої послуги/проведеної операції, час здійснення операції, сума послуги/операції, номери документів, включаючи номери платіжних документів, інша інформація щодо проведеної операції)

за результатами виконання якої виявлено таке:

4. Додатки.

(зазначаються документи, копії яких додаються до Протоколу, а також технічні записи, зроблені за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу)

5. Підписи осіб, уповноважених на проведення камеральної перевірки:

Найменування посади/особа,
залучена до проведення
камеральної перевірки

Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Найменування посади/особа,
залучена до проведення
камеральної перевірки

Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Найменування посади/особа,
залучена до проведення
камеральної перевірки

Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

ПОГОДЖУЮ

Найменування посади куратора
камеральної перевірки

Особистий підпис Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Дата

”.