



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

05 грудня 2022 року

Київ

№ 239

Про внесення змін до постанови Правління  
Національного банку України від  
25 лютого 2022 року № 23

Відповідно до статей 6, 7, 15, 55, 56 Закону України “Про Національний банк України”, статей 66, 67 Закону України “Про банки і банківську діяльність”, Указу Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 “Про введення воєнного стану в Україні”, затвердженого Законом України від 24 лютого 2022 року № 2102-ІХ «Про затвердження Указу Президента України “Про введення воєнного стану в Україні”», статті 3<sup>1</sup> Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, з метою забезпечення безперервної діяльності банківської системи України в період дії воєнного стану та сприяння її стабільності, а також посилення захисту прав споживачів фінансових послуг Правління Національного банку України **постановляє**:

1. Постанову Правління Національного банку України від 25 лютого 2022 року № 23 “Про деякі питання діяльності банків України та банківських груп” (зі змінами) після пункту 8 доповнити новим пунктом 8<sup>1</sup> такого змісту:

“8<sup>1</sup>. Банкам з метою забезпечення безперервної діяльності банківської системи України в період дії воєнного стану:

1) забезпечити безперервну роботу об’єктів інфраструктури, інформаційних та телекомунікаційних систем, що забезпечують функціонування критичних бізнес-процесів банку шляхом, зокрема використання в центрах обробки даних та в приміщеннях, у яких працюють служби клієнтської підтримки банку (контактні центри), резервних джерел електроживлення, дизельних електростанцій та наявності ресурсів/палива для їх роботи не менше ніж сім діб із постійним поповненням запасів з надійних джерел.

Банк повинен забезпечити належне технічне обслуговування резервних джерел електроживлення, а в разі несправності таких засобів невідкладно (упродовж однієї доби) вжити заходів для відновлення їх роботи шляхом організації кваліфікованого ремонту або заміни;

2) забезпечити в разі використання сервісів українських операторів електронних комунікацій та надавачів послуг роботу своїх систем і каналів зв'язку з урахуванням вірогідного тимчасового обмеження постачання електроенергії строком не менше ніж сім діб;

3) забезпечити підключення виділеними каналами зв'язку до основного центру обробки даних Національного банку України мінімум через двох операторів зв'язку та до резервного центру обробки даних Національного банку України мінімум через одного оператора зв'язку;

4) забезпечити тестування всіх наявних виділених каналів зв'язку до центрів обробки даних Національного банку України та підтримувати їх у щоденному "гарячому" резерві з можливістю переключення між ними;

5) підтримувати в актуальному стані резервування інформаційних систем, що забезпечують функціонування критичних бізнес-процесів банку, і здійснювати їх оперативне переключення з основної локації на резервні локації, у тому числі з використанням надавачів хмарних послуг, та забезпечити створення, зберігання та можливість оперативного відновлення з резервних копій даних відповідних інформаційних систем;

6) забезпечити безпеку здійснення касових операцій та інкасації грошових коштів у банку та відокремлених підрозділах банку (філіях/відділеннях), зокрема шляхом:

визначення відповідальних осіб у центральних офісах банків, їх відокремлених підрозділах та налагодження їх постійного зв'язку із суб'єктами охорони для своєчасного обміну інформацією про протиправні посягання на банк/його відокремлені підрозділи;

оптимізації кількості працюючих банківських автоматів (далі – банкомат) та програмно-технічних комплексів самообслуговування (далі – ПТКС) в обласних та районних центрах;

надання пріоритету роботі банкоматів та ПТКС у приміщеннях банку, торговельних центрах та інших приміщеннях, забезпечених додатковими джерелами енергоживлення та охороною;

опрацювання можливості застосування дротових енергонезалежних засобів сигналізації для відокремлених підрозділів банків, банкоматів та ПТКС;

7) визначити в кожному регіоні, де банк здійснює свою діяльність, перелік відокремлених підрозділів банку (філій/відділень), але не менше 35% від загальної кількості відокремлених підрозділів банку, що забезпечуватимуть надання послуг клієнтам банку в разі тривалої відсутності енергопостачання (далі – чергові відділення), у тому числі з урахуванням можливості оперативного прибуття до таких відділень охорони;

8) забезпечити роботу чергових відділень резервними каналами зв'язку, резервними джерелами електроживлення (потужними електрогенераторами) із запасом ресурсів/палива для їх роботи не менше ніж три доби із постійним поповненням запасів з надійних джерел.

Банк для забезпечення чергових відділень резервними каналами зв'язку повинен визначити за першочерговий пріоритет упровадження та застосування технологій супутникового зв'язку;

9) забезпечити доступ клієнтів до інформації про чергові відділення банку (включаючи їх місцезнаходження, контактні номери телефонів та графік їх роботи), що працюють у разі тривалої відсутності енергопостачання, шляхом її розміщення щонайменше:

на головній сторінці офіційного вебсайту банку, у мобільному застосунку банку;

через служби клієнтської підтримки (контактні центри) банку та "гарячу лінію" (контактний центр) Національного банку України;

у загальнодоступних місцях (включаючи розміщення інформації на вхідних дверях) центрального офісу та відокремлених підрозділах банку.

Банк забезпечує актуальність і достовірність розміщеної інформації про чергові відділення банку та надсилає таку інформацію до Національного банку України (Управління захисту прав споживачів фінансових послуг) не пізніше наступного робочого дня після визначення/актуалізації інформації про чергові відділення банку;

10) забезпечити доступ персоналу до чергових відділень, визначити перелік резервних працівників, у тому числі з метою збільшення працівників з обслуговування клієнтів на час припинення роботи решти відокремлених підрозділів банку, забезпечити їх побутові потреби та завчасне ознайомлення працівників з інструкцією щодо дій у разі настання періоду тривалої відсутності енергопостачання/неможливості забезпечити їх побутові потреби;

11) забезпечити в чергових відділеннях банку:

підкріплення відділень готівкою;

перегляд лімітів залишків коштів у касах щодо їх збільшення та завчасно розмістити, за потреби, у таких відділеннях додаткові сейфи для зберігання готівки;

виконання платіжних операцій, включаючи приймання готівки від клієнтів (включаючи клієнтів інших банків) для її подальшого зарахування на рахунки клієнтів;

12) забезпечити чергові відділення додатковою банківською технікою, включаючи платіжні пристрої (зокрема, банкомати, платіжні термінали, ПТКС), у тому числі шляхом тимчасового переміщення з інших відокремлених

підрозділів банку. У разі неможливості додаткового забезпечення чергових відділень власною банківською технікою опрацювати питання про тимчасове розміщення у цих відділеннях техніки інших банків;

13) опрацювати питання щодо продовження строку дії платіжних карток, термін яких спливає в грудні 2022 року – лютому 2023 року, щонайменше на три місяці;

14) визначити у внутрішніх документах порядок дій банку та його відокремлених підрозділів для забезпечення виконання платіжних інструкцій клієнтів та міжбанківських операцій клієнтів у разі порушення роботи системи електронних платежів Національного банку України у штатному режимі.”.

2. Департаменту методології регулювання діяльності банків (Наталія Іваненко) після офіційного опублікування довести до відома банків України інформацію про прийняття цієї постанови.

3. Постанова набирає чинності з дня її офіційного опублікування.

Голова

Андрій ПИШНИЙ

Інд. 22