



Правління Національного банку України
Р І Ш Е Н Н Я

06 липня 2021 року

м. Київ

№ 295 - рш

Про внесення змін до деяких розпорядчих актів
Національного банку України

Відповідно до статей 7, 15 та 56 Закону України “Про Національний банк України” та з метою уточнення організації розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому з питань захисту прав споживачів фінансових послуг Правління Національного банку України **вирішило:**

1. Пункт 2 рішення Правління Національного банку України від 14 травня 2020 року № 332-рш “Про затвердження Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України” виключити.

2. 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, такі зміни:

1) у розділі I:

пункт 1 доповнити словами “, “Про споживче кредитування”;

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 ринку фінансових послуг”, термін “колекторська компанія” – у значенні, визначеному Законом України “Про споживче кредитування”.”;

2) перше речення пункту 26 розділу III після слів “відповідного органу,” доповнити словами “колекторської компанії,”;

3) у розділі IV:

абзац другий пункту 42 після слів “надіслати запит (запити) до” доповнити словами “колекторських компаній,”;

пункт 43 після слів “надсилає письмовий запит до” доповнити словами “колекторських компаній,”;

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, 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, 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 слова “найменування” доповнити словами “колекторських компаній,”;

в абзаці восьмому пункту 68 слова “залежно від обраного цією особою способу відправлення відповіді (засобами телефонного зв’язку або на електронну поштову адресу)” замінити словами “засобами телефонного зв’язку, на електронну поштову адресу або в паперовому вигляді на її вимогу”;

5) у підпункті 7 пункту 77 розділу VII слова “, витяг із розпорядчого акта Національного банку з питань організації проведення особистого прийому в Національному банку, пам’ятка для осіб, які звертаються на особистий прийом до керівника та уповноважених службових осіб Національного банку” виключити.

3. Контроль за виконанням цього рішення покласти на Голову Національного банку України Кирила Шевченка.

4. Рішення набирає чинності з 14 липня 2021 року.

Голова

Кирило ШЕВЧЕНКО

Інд. 14