



Правління Національного банку України
ПОСТАНОВА

08 липня 2025 року

Київ

№ 75

Про внесення змін до деяких нормативно-правових
актів Національного банку України з питань
здійснення нагляду за додержанням 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”, статті 81 Закону України “Про платіжні послуги”, з метою приведення нормативно-правового акта Національного банку України, який регламентує порядок 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, у відповідність до вимог законодавства України Правління Національного банку України **постановляє:**

1. Унести до постанови Правління Національного банку України від 02 вересня 2022 року № 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” (зі змінами) такі зміни:

1) заголовок викласти в такій редакції:

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

2) у пункті 1 слова “фінансових послуг” замінити словами “фінансових, платіжних”.

2. 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.

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

4. Постанова набирає чинності з 01 серпня 2025 року.

Голова

Андрій ПИШНИЙ

Інд. 14

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 заголовку слова “фінансових послуг” замінити словами “фінансових, платіжних”.

2. У розділі I:

1) пункт 1 доповнити новим підпунктом такого змісту:

“5) надавачами нефінансових платіжних послуг вимог законодавства України про захист прав споживачів нефінансових платіжних послуг.”;

2) у пункті 2:

підпункт 1 після слів “установ, надавачами обмежених”, “обмежених платіжних послуг” доповнити відповідно словами “та нефінансових”, “, нефінансових платіжних послуг (далі – законодавство України про захист прав споживачів фінансових/платіжних/обмежених платіжних послуг)”;

у підпункті 3¹ слова “послуг, обмежених” замінити словом “/обмежених”;

підпункт 5 викласти в такій редакції:

“5) нагляд за додержанням законодавства України про захист прав споживачів обмежених/нефінансових платіжних послуг – система заходів Національного банку в межах його компетенції, визначеної законами України, щодо здійснення нагляду за додержанням надавачем обмежених/нефінансових платіжних послуг законодавства України про захист прав споживачів обмежених/нефінансових платіжних послуг та контролю за дотриманням законодавства України про рекламу на платіжному ринку щодо реклами обмежених/нефінансових платіжних послуг, включаючи виявлення фактів порушення законодавства України про захист прав споживачів обмежених/нефінансових платіжних послуг, своєчасного на них реагування та мінімізації ризику порушення прав споживачів обмежених/нефінансових платіжних послуг.”;

у підпункті 9 слова “послуг, про захист прав споживачів обмежених” замінити словом “/обмежених”;

в абзаці п'ятнадцятому слова “послуг (включаючи фінансові платіжні послуги)” замінити словом “, платіжних”;

3) пункт 3 доповнити новим підпунктом такого змісту:

“5) про захист прав споживачів нефінансових платіжних послуг на платіжному ринку надавачами таких послуг.”;

4) пункт 4 доповнити новим підпунктом такого змісту:

“5) законодавства України про захист прав споживачів нефінансових платіжних послуг – надавач нефінансових платіжних послуг.”;

5) пункт 5 виключити;

6) в абзаці першому пункту 6 слова “послуг, законодавства України про захист прав споживачів обмежених” замінити словом “/обмежених”;

7) в абзаці першому пункту 6², у пункті 6³ слова “послуг, обмежених” замінити словом “/обмежених”;

8) у пункті 7 слова “послуг, законодавства України про захист прав споживачів обмежених” замінити словом “/обмежених”;

9) в абзаці другому пункту 8 слова “послуг, про захист прав споживачів обмежених” замінити словом “/обмежених”.

3. У розділі III:

1) заголовок розділу викласти в такій редакції:

“III. Здійснення безвиїзного нагляду за додержанням надавачами обмежених платіжних послуг та нефінансових платіжних послуг законодавства України про захист прав споживачів обмежених/нефінансових платіжних послуг”;

2) абзац перший, підпункти 1–3 пункту 19 після слова “обмежених” доповнити словом “/нефінансових”;

3) у пункті 20:

абзац перший, підпункти 1, 2, 5, 6 після слова “обмежених” доповнити словом “/нефінансових”;

у підпункті 9 слова слова “послуг, обмежених” замінити словом “/обмежених”;

підпункт 11 після слова “фінансових” доповнити словом “, платіжних”;

4) пункти 21, 22 після слова “обмежених” доповнити словом “/нефінансових”;

4. У розділі III¹:

1) у заголовку розділу слова “послуг, обмежених” замінити словом “/обмежених”;

2) у пункті 22¹:

у підпункті 1 слова “, обмежених платіжних послуг або супровідних” замінити словами “/обмежених платіжних/супровідних”;

підпункт 3 після слова “платіжних” доповнити словами “/обмежених платіжних”;

у підпункті 4 слова “в частині захисту прав споживачів фінансових/платіжних послуг” виключити;

підпункт 5 після слова “платіжних” доповнити словами “/обмежених платіжних”.

5. У розділі V:

1) підпункти 1, 2, абзац четвертий пункту 28 після слів “надавача обмежених платіжних послуг,”, “надавачу обмежених платіжних послуг,” доповнити відповідно словами “надавача нефінансових платіжних послуг,”, “надавачу нефінансових платіжних послуг,”;

2) пункт 29 після слів “платіжних послуг,” доповнити словами “надавача нефінансових платіжних послуг,”;

3) абзаци перший, четвертий, шостий, сьомий пункту 30 після слів “надавач обмежених платіжних послуг,”, “надавачем обмежених платіжних послуг,”, “надавача обмежених платіжних послуг,” доповнити відповідно словами “надавач нефінансових платіжних послуг,”, “надавачем нефінансових платіжних послуг,”, “надавача нефінансових платіжних послуг,”;

4) у першому реченні пункту 32:

речення після слів “фінансових/платіжних” доповнити словами “/обмежених платіжних”;

слова “або порушень законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг” виключити;

5) у пункті 38 слова “послуг, обмежених” замінити словом “/обмежених”.

6. У пункті 50, абзаці першому пункту 51 розділу VII слова “послуг, обмежених” замінити словом “/обмежених”.

7. У додатках до Положення:

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, платіжних 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/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/платіжних/обмежених платіжних послуг у частині захисту прав споживачів, вимог щодо етичної поведінки, які 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/платіжних/обмежених платіжних послуг у частині захисту прав

Продовження додатка 1

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. (для паперової форми).

Найменування посади
уповноваженої посадової
особи Національного
банку України

Особистий підпис

Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

Прізвище та власне ім'я виконавця
номер службового телефону”;

2) у відмітці до додатка 2 слова “фінансових послуг” замінити словами “фінансових, платіжних”.