



Правління Національного банку України
ПОСТАНОВА

18 жовтня 2023 року

Київ

№ 129

Про затвердження Змін до Положення
про інформаційне забезпечення банками клієнтів
щодо банківських та інших фінансових послуг

Відповідно до статей 7, 15, 56 Закону України “Про Національний банк України”, статей 54–56 Закону України “Про банки і банківську діяльність”, статті 11 Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, з метою поліпшення інформування банками клієнтів – фізичних осіб щодо банківських та інших фінансових послуг, включаючи шляхом поширення реклами, Правління Національного банку України **постановляє:**

1. Затвердити Зміни до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 28 листопада 2019 року № 141 (зі змінами) (далі – Зміни до Положення), що додаються.

2. Банкам України протягом одного місяця з дня набрання чинності цією постановою привести свою діяльність у відповідність до Змін до Положення.

3. Управлінню захисту прав споживачів фінансових послуг (Ольга Лобайчук) після офіційного опублікування цієї постанови довести до відома банків України інформацію про її прийняття.

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

5. Постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її офіційного опублікування, крім пункту 3 Змін до Положення, який набирає чинності з 01 січня 2024 року.

Голова

Андрій ПИШНИЙ

Інд. 14

ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова Правління
Національного банку України
18 жовтня 2023 року № 129

Зміни до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо
банківських та інших фінансових послуг

1. У розділі I:

1) пункт 1 доповнити словами «, “Про платіжні послуги”»;

2) абзац перший пункту 2 після слів “та інших фінансових послуг” доповнити словами “, включаючи фінансові платіжні послуги”;

3) у пункті 3:

пункт після підпункту 6 доповнити новим підпунктом 6¹ такого змісту:

“6¹) основний текст реклами – текст, що розміщено на рекламному макеті між заголовком/підзаголовком та реквізитами рекламодавця або під заголовком/підзаголовком у разі розміщення реквізитів рекламодавця на початку рекламного макета чи на полях рекламної площини;”;

пункт після підпункту 10 доповнити трьома новими підпунктами такого змісту:

“11) реквізити рекламодавця – довідкова інформація про рекламодавця та його відокремлені підрозділи, яка міститься в рекламному повідомленні та є контактною інформацією. До реквізитів рекламодавця належать такі відомості про рекламодавця та його відокремлені підрозділи: адреса, телефон/факс, електронна пошта, мобільний застосунок, вебсайт, графік роботи, контактна особа, дозволи, ліцензії, свідоцтва, сертифікати;

12) рекламний макет – графічне, візуальне (анімаційне), звукове оформлення повідомлення про фінансову установу, її діяльність та фінансові послуги, що поширюється споживачам реклами в друкованій або електронній формі;

13) система дистанційного обслуговування – сукупність каналів дистанційного електронного обслуговування [телефон, месенджер, банкомат, пристрій з функцією приймання готівки (cash-in), мобільний застосунок, мережа Інтернет та інші засоби, пов’язані з електронною комунікаційною мережею], які без одночасної фізичної присутності споживача та надавача послуг забезпечують надання споживачу фінансових, платіжних або інших послуг.”.

У зв'язку з цим абзац вісімнадцятий уважати абзацом двадцять першим;

4) у пункті 5 слова “законодавства України про мови” замінити словами «Закону України “Про забезпечення функціонування української мови як державної”»;

5) у пункті 6 слова “та про регулювання діяльності з надання фінансових послуг” замінити словами “, законодавства України, що регулює діяльність на платіжному ринку та діяльність з надання фінансових послуг”;

6) пункт 9 викласти в такій редакції:

“9. Банк під час інформування клієнта на власному вебсайті про послугу з надання споживчого кредиту або залучення банківського вкладу (депозиту) забезпечує розміщення попереджень про можливі наслідки для клієнта в разі користування цією банківською послугою або невиконання ним обов'язків згідно з договором про надання цієї банківської послуги на кожній вебсторінці вебсайту з інформацією про таку послугу та умови її надання у вигляді текстового блоку (абзаців), наступного (наступних) за умовами послуги.

Банк під час розповсюдження в будь-якій формі та в будь-який спосіб, крім рекламного макета, інформації про послугу з надання споживчого кредиту або залучення банківського вкладу (депозиту) на вебсайті, який не є власним вебсайтом банку (далі – реклама на іншому вебсайті), забезпечує розміщення одразу під такою інформацією гіперпосилання на попередження про можливі наслідки для клієнта в разі користування цією банківською послугою або невиконання ним обов'язків згідно з договором про надання цієї банківської послуги, що розміщені на власному вебсайті банку.

Розміщення попереджень на вебсторінці, окремій від вебсторінки з відомостями про умови надання відповідної банківської послуги, включаючи вебсторінки з новинами, контактною та іншою інформацією про банк як юридичну особу, у нижній статичній частині вебсторінки вебсайту (футері), в окремому документі (файлі), включно з тим, що додається до вебсторінки з інформацією про послугу, а також на інших вебсторінках і в документах (файлах), які напряму та безпосередньо не стосуються відповідної банківської послуги, не є виконанням вимоги, передбаченої в абзаці першому пункту 9 розділу I цього Положення.

Банк має право на власний розсуд використовувати попередження про можливі наслідки для клієнта в разі користування банківською послугою або невиконання ним обов'язків згідно з договором про надання цієї банківської послуги в рекламному макеті.”;

7) в абзаці першому пункту 12 слова “на власному вебсайті та в рекламі” замінити словами “відповідно до цього Положення”;

8) розділ після пункту 13 доповнити новим пунктом 13¹ такого змісту:

“13¹. Банк розміщує в рекламі, включно з рекламою на іншому вебсайті, продуктів (роздрібних продуктів), технологій та інструментів банку, що існують у вигляді окремих проєктів (далі – фінтех проєкт), найменування банку та відомості про його банківську ліцензію, на підставі якої провадиться діяльність фінтех проєкту.”;

9) в абзаці четвертому пункту 14¹ слово “гривень” замінити словами “гривня/іноземна валюта/банківські метали”;

10) розділ після пункту 14² доповнити двома новими пунктами 14³ та 14⁴ такого змісту:

“14³. Кожна з істотних характеристик банківської послуги, визначених нормативно-правовими актами Національного банку, викладається в основному тексті реклами або вебсторінки вебсайту однаковими гарнітурою, кольором і розміром шрифту незалежно від форми її подання (текст, зображення, елемент зображення).

Гарнітура, колір і розмір шрифту істотних характеристик банківської послуги повинні бути ідентичними гарнітурі, кольору та розміру шрифту, якими на рекламному макеті або на відповідній вебсторінці викладені процентні ставки, будь-які дані, що стосуються витрат споживача за споживчим кредитом або доходу споживача за послугою залучення банківського вкладу (депозиту), а також іншу інформацію про банківську послугу, яку розміщено в межах основного тексту.

Слоган, заголовок/підзаголовок реклами можуть містити істотні характеристики банківської послуги, викладені в повному обсязі та однаковими гарнітурою, кольором і розміром шрифту.

Істотні характеристики банківської послуги не можуть додаватися до реквізитів рекламодавця.

14⁴. Цифрове значення істотної характеристики банківської послуги, включаючи цифри ліворуч та праворуч від десяткової коми, викладаються однаковими гарнітурою, кольором і розміром шрифту.”.

2. У розділі II:

1) заголовок розділу доповнити словами “та в рекламі на іншому вебсайті”;

2) у пункті 17:

в абзаці шостому підпункту 10 слова “засобами дистанційних каналів комунікації” замінити словами “каналами дистанційного електронного обслуговування”;

в абзаці другому підпункту 12 слово “систем” замінити словом “системи”;

в абзаці третьому підпункту 13 слова “інформації клієнта в системах” замінити словами “клієнтської інформації в системі”;

3) пункт 18 викласти в такій редакції:

“18. Банк розміщує інформацію про істотні характеристики банківської послуги на власному вебсайті банку безпосередньо на вебсторінці з відомостями про умови надання такої послуги у вигляді окремого документа (файла) з назвою “Істотні характеристики послуги” у форматі pdf, що додається до цієї вебсторінки, за формою, встановленою нормативно-правовими актами Національного банку з питань інформаційного забезпечення банками клієнтів. Зміст документа (файла) викладається з використанням типової (не різновиду) гарнітури Times New Roman, шрифту розміром не менше 12 друкарських пунктів.

Банк у рекламі на іншому вебсайті безпосередньо на вебсторінці з відомостями про умови надання банківської послуги розміщує гіперпосилання на документ (файл) з назвою “Істотні характеристики послуги”, що розміщений на власному вебсайті банку, або на його вебсторінку з таким документом (файлом).

Інформація про істотні характеристики послуг з надання споживчого кредиту та залучення банківського вкладу (депозиту) розміщується за формою, наведеною в додатках 1–4 до цього Положення.

Банку забороняється розміщувати документ (файл) із назвою “Істотні характеристики послуги” на вебсторінці, окремій від вебсторінки з відомостями про умови надання цієї послуги, включаючи вебсторінки з новинами, контактною та іншою інформацією про банк як юридичну особу, у нижній статичній частині вебсторінки вебсайту (футері), а також на інших вебсторінках і в інших документах (файлах), які напряму та безпосередньо не стосуються відповідної банківської послуги.”;

4) у пункті 19 цифри “20” замінити цифрами “18”;

5) пункт 20 виключити;

6) розділ після пункту 21 доповнити новим пунктом 21¹ такого змісту:

“21¹. Банк розміщує на власному вебсайті інформацію про власний фінтех проєкт безпосередньо на сторінці з інформацією про банк.”;

7) в абзаці третьому підпункту 8 пункту 24 слова “засобами дистанційних каналів комунікації” замінити словами “каналами дистанційного електронного обслуговування”;

8) пункт 25 доповнити новим абзацом такого змісту:

“Банк використовує для позначення гіперпосилання шрифт контрастного до решти тексту кольору з підкресленням або з символом, що застосовується для

позначення гіперпосилання.”.

3. У розділі III:

1) пункт 26 після слова “візуальне” доповнити словами “та/або аудіальне”;

2) у пункті 27:

абзац перший після слова “візуальне” доповнити словами “та/або аудіальне”;

підпункт 8 виключити;

пункт доповнити новим підпунктом такого змісту:

“10) звукового супроводу реклами, зміст якого суперечить або не відповідає змісту, візуалізованому в будь-якій формі в такій рекламі.”.