



Правління Національного банку України
ПОСТАНОВА

22 січня 2021 року

м. Київ

№ 7

Про затвердження Положення про додаткові вимоги
до договорів про надання фінансових послуг

Відповідно до статей 7, 15, 56 Закону України “Про Національний банк України”, статей 55, 56 Закону України “Про банки і банківську діяльність”, статей 6, 12 Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, з метою забезпечення захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг, їх рівних можливостей для доступу до ринків фінансових послуг, а також контролю за прозорістю та відкритістю ринків фінансових послуг Правління Національного банку України **постановляє:**

1. Затвердити Положення про додаткові вимоги до договорів про надання фінансових послуг (далі – Положення), що додається.
2. Банкам України протягом трьох місяців із дня набрання чинності цією постановою привести свою діяльність у відповідність до вимог Положення.
3. Управлінню захисту прав споживачів фінансових послуг (Ольга Лобайчук) після офіційного опублікування цієї постанови забезпечити доведення до відома банків України інформації про її прийняття.
4. Постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її офіційного опублікування.

Голова

Кирило ШЕВЧЕНКО

Інд. 14

Положення
про додаткові вимоги до договорів про надання фінансових послуг

1. Це Положення розроблене відповідно до вимог Законів України “Про банки і банківську діяльність” (далі – Закон про банки), “Про Національний банк України”, “Про споживче кредитування” (далі – Закон про кредитування), “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” (далі – Закон про фінансові послуги).

2. Це Положення визначає додаткові вимоги до договорів про надання фінансових (банківських) послуг (далі – фінансові послуги), включаючи індивідуальну частину договорів приєднання про надання фінансових послуг, що укладаються банками зі споживачами фінансових послуг (далі – договори), не визначених Цивільним кодексом України (далі – ЦК України), Законом про кредитування, Законом про фінансові послуги та іншими законами України, які містять норми щодо договірних відносин у частині надання фінансових послуг.

Вимоги цього Положення поширюються на договори про надання споживачам фінансових послуг (далі – споживач) таких послуг:

- 1) залучення у вклади (депозити) коштів та банківських металів;
- 2) відкриття та ведення поточних рахунків, у тому числі в банківських металах, та рахунків умовного зберігання (ескроу);
- 3) надання споживчого кредиту.

Вимоги цього Положення не поширюються на публічну частину договорів приєднання про надання фінансових послуг.

3. Терміни в цьому Положенні вживаються в значеннях, наведених у Законі про банки, Законі про фінансові послуги та Законі про кредитування.

4. Договори повинні містити:

- 1) опис передбаченої цим Положенням фінансової послуги, що надається споживачу (далі – опис);
- 2) зазначення, що сторона договору, яка порушила зобов’язання,

звільняється від відповідальності за порушення зобов'язання, якщо вона доведе, що це порушення сталося внаслідок випадку або форс-мажорних обставин (обставини непереборної сили), що засвідчуються Торгово-промисловою палатою України та уповноваженими нею регіональними торгово-промисловими палатами;

3) зазначення предмета застави (крім договору, який відповідно до Закону України "Про заставу" має передбачати зазначення предмета застави), відомостей про проведення/непроведення його оцінки (із зазначенням, ким вона проводиться, з якою періодичністю та хто сплачує її проведення) (якщо застава передбачена законами України для відповідного виду договору);

4) зазначення наслідків невиконання або неналежного виконання банком обов'язків за договором про надання послуги залучення у вклади (депозити) коштів і банківських металів, відкриття та ведення поточних рахунків, у тому числі в банківських металах, та рахунків умовного зберігання (ескроу);

5) інформацію про наявність у споживача права відмовитись або розірвати договір чи припинити за його вимогою зобов'язання за договором, а також умови і порядок реалізації такого права споживачем в односторонньому порядку, включно зі строком, протягом якого споживач має право використати таке право відмови (якщо таке право передбачено законами України для відповідного виду договору);

6) перелік додаткових послуг банку та послуг третіх осіб, які споживач придбаває в межах договору;

7) зазначення порядку інформування споживача про зміни в тарифах і умовах надання послуги, щодо якої укладено договір, та каналу інформування (якщо таке інформування передбачено законами України для відповідного виду договору);

8) інформацію про уповноважені державні органи, до яких відповідно до законодавства України має право звернутися споживач з питань захисту прав споживачів фінансових послуг;

9) інформацію про порядок звернення споживача з питань виконання сторонами умов договору до банку.

5. Договори до моменту їх підписання споживачем повинні заповнюватися в усіх передбачених для внесення інформації полях, які неможливо змінити після підписання споживачем.

6. Умова договору, яка за змістом належить до одного розділу договору, не повинна викладатися в іншому розділі (не стосується умови, яка конкретизується умовою в іншому розділі договору).

7. Положення (умови) договорів викладаються:

1) з використанням шрифту:
чорного кольору;
гарнітури Arial, Verdana, Tahoma, Times New Roman або однієї з тих, що затверджені брендбуком банку (за виключенням декоративних і рукописних шрифтів);

кегля не менше 11 друкарських пунктів;

2) з міжрядковим інтервалом не менше одинарного;

3) напівжирним накресленням цифрового значення:
вартості та інших витрат за послугою;
суми та/або розміру відшкодування, підвищених процентів, пені та штрафних санкцій, іншої відповідальності, які можуть бути застосовані до споживача.

Електронна версія договору повинна бути в форматі, який відображається на екранах різних версій технічних засобів телекомунікацій зі збереженням цілісності (зміст тексту договору не втрачено і не змінено з моменту підготовки його електронної версії) та читабельності.

Допускається синій колір шрифту гіперпосилань для електронної версії договору.

8. Примірники одного договору повинні містити дату його укладення.

Забороняється надання примірників договору у вигляді фотокопій [візуальне подання паперового документа в електронній формі, отримане шляхом сканування (фотографування) паперового документа, відповідність оригіналу та правовий статус якого засвідчено кваліфікованою електронною печаткою установи].

9. Положення опису в договорах про надання послуги залучення у вклади (депозити) коштів повинні містити:

1) дату повернення вкладу (депозиту) споживачу [не стосується вкладів (депозитів) на вимогу];

2) інформацію про наявність у споживача та в банку права продовження терміну дії вкладу (депозиту) зі спливом строку, встановленого договором, або повернення суми вкладу, внесеного на інших умовах повернення, після настання

визначених договором обставин;

3) інформацію про наявність у споживача права зняття (часткового зняття), поповнення вкладу (депозиту) протягом строку дії договору банківського вкладу (депозиту);

4) розмір процентної ставки за вкладом (депозитом) з урахуванням частини першої статті 1061 ЦК України;

5) інформацію про періодичність виплати процентів або доходу в іншій формі за вкладом (депозитом), щомісяця/щотижня/щодня/щороку або в кінці строку зберігання коштів;

6) зазначення порядку повернення вкладу (депозиту);

7) інформацію про те, що протягом строку дії договору тарифи та комісії за послугою залучення у вклади (депозити) коштів, а також за додатковими послугами банку чи супутніми послугами третіх осіб, що надаються під час укладення договору, залишаються незмінними або можуть бути змінені.

10. Положення опису в договорах про надання споживчого кредиту повинні містити:

1) умови, що дозволяють зміну процентної ставки або інших платежів за послуги кредитодавця, включених до загальних витрат за споживчим кредитом;

2) перелік та вартість додаткових послуг, що надаються банком під час укладення договору про надання споживчого кредиту, з посиланням (гіперпосиланням для електронної версії договору) на всі тарифи та комісії, що підлягають сплаті за такі послуги;

3) інформацію про те, що протягом строку дії договору тарифи та комісії за споживчим кредитом, а також за додатковими послугами банку чи супутніми послугами третіх осіб, що надаються під час укладення договору, залишаються незмінними або можуть бути змінені;

4) відомості про відсутність або наявність у банку права передати іншій особі свої права кредитора за правочином відступлення права вимоги без згоди або за згодою споживача.

11. Забороняється включати до договорів положення, які обмежують право споживача подати скаргу, позов до суду або застосувати іншу аналогічну за змістом процедуру щодо виконання договору банком, або містять вимогу

реалізовувати таке право виключно через посередництво або арбітраж, які не мають компетенції розглядати позови споживачів фінансових послуг.

12. Забороняється включати до договорів положення про:

1) односторонню зміну (згідно з договором або законами України) умов договору без фактичного надсилання повідомлення споживачу погодженим банком і споживачем каналом комунікації, що дає можливість встановити дату надсилання, з урахуванням особливостей, визначених Законом України “Про електронну комерцію”;

2) зобов’язання споживача повідомити банк про свій намір розірвати договір або достроково виконати зобов’язання за договором у строк, що не є розумним (достатнім, з урахуванням обставин для вчинення банком відповідно до умов договору або законодавства України дії без необґрунтованих зволікань) або необґрунтовано завчасно;

3) виключне право банку визначати належність виконання сторонами умов договору;

4) право банку вимагати від споживача сплати послуг банку або третіх осіб, строк (термін) надання яких за договором ще не настав, якщо інше не визначено законами України, які містять норми щодо договірних відносин у частині надання фінансових послуг.