



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

28 вересня 2023 року

Київ

№ 118

Про внесення змін 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

Відповідно до статей 7, 15, 19, 55, 56 Закону України “Про Національний банк України”, статей 4, 54–56, 66, 67, 73 Закону України “Про банки і банківську діяльність”, статей 11, 12, 19–21, 42 Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, статей 5, 26 Закону України “Про споживче кредитування”, статей 77, 78, 81 Закону України “Про платіжні послуги”, з метою приведення у відповідність до законодавства України нормативно-правового акта з питань здійснення нагляду за додержанням вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості Правління Національного банку України **постановляє:**

1. Унести 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, виклавши його в новій редакції, що додається.

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

3. Постанова набирає чинності з дня, наступного за днем її офіційного опублікування.

Голова

Андрій ПИШНИЙ

Інд. 14

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Постанова Правління  
Національного банку України  
02 вересня 2022 року № 198  
(у редакції постанови Правління  
Національного банку України  
28 вересня 2023 року № 118)

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

## I. Загальні положення

1. Це Положення розроблено відповідно до Законів України “Про Національний банк України”, “Про банки і банківську діяльність”, “Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг” (далі – Закон про фінпослуги), “Про споживче кредитування” (далі – Закон про споживче кредитування), “Про рекламу”, “Про захист прав споживачів”, “Про платіжні послуги”, “Про страхування”, “Про кредитні спілки”, “Про фінансовий лізинг”, інших законів України та нормативно-правових актів Національного банку України (далі – Національний банк), з метою здійснення Національним банком нагляду за додержанням:

1) надавачами фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавачами супровідних послуг вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, вимог щодо етичної поведінки та про рекламу у сфері фінансових послуг та на платіжному ринку, крім фондового ринку (далі – законодавство України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг);

2) надавачами обмежених платіжних послуг вимог законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг;

3) колекторськими компаніями, які не є фінансовими установами (далі – колекторські компанії), вимог законодавства України щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

2. Терміни в цьому Положенні вживаються в таких значеннях:

1) безвізний нагляд – форма здійснення Національним банком нагляду за додержанням надавачами фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавачами допоміжних та посередницьких послуг у частині обслуговування споживачів на ринках фінансових та платіжних послуг (далі – надавачі супровідних послуг), зареєстрованими відповідно до законодавства України постійними представництвами у формі філій іноземних страхових компаній, які також одержали в установленому порядку ліцензії на здійснення страхової діяльності, акредитованими філіями іноземних платіжних установ, надавачами обмежених платіжних послуг, новими кредиторами, колекторськими компаніями (далі – об'єкт нагляду) законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг та нагляду за додержанням установлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами (близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами) (далі – інша особа) при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) без відвідування об'єктів нагляду за їх місцезнаходженням;

2) довідка про результати здійснення безвізного нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг/обмежених платіжних послуг/за додержанням вимог щодо етичної поведінки – документ, що складається за результатами безвізного нагляду в разі виявлення порушень законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг/обмежених платіжних послуг, ознак здійснення ризикової діяльності надавачем небанківських фінансових послуг або в разі виявлення в діяльності кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії порушень законодавства України щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) (далі – Довідка);

3) електронна адреса – адреса електронної пошти об'єкта нагляду, зазначена в системі електронної пошти Національного банку або в Державному реєстрі банків, або в Державному реєстрі фінансових установ, або в Реєстрі колекторських компаній, або в Реєстрі осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, або в Реєстрі платіжної інфраструктури, що веде Національний банк;

4) нагляд за додержанням вимог щодо етичної поведінки – система заходів Національного банку в межах його компетенції, визначеної законами України, щодо здійснення нагляду за додержанням колекторською компанією

законодавства України щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), включаючи виявлення фактів порушення вимог законодавства України щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та своєчасного на них реагування;

5) нагляд за додержанням законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг – система заходів Національного банку в межах його компетенції, визначеної законами України, за додержанням надавачем обмежених платіжних послуг законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг, включаючи виявлення фактів порушення законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг, своєчасного на них реагування та мінімізації ризику порушення прав споживачів обмежених платіжних послуг;

6) нагляд за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг – система заходів Національного банку в межах його компетенції, визначеної законами України, за додержанням надавачем фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавачем супровідних послуг законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, додержання вимог щодо етичної поведінки та контролю за дотриманням законодавства України про рекламу у сфері фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), крім фондового ринку, включаючи виявлення фактів порушення законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, додержання вимог щодо етичної поведінки, своєчасного на них реагування та мінімізації ризику порушення прав споживачів фінансових послуг, включаючи фінансових платіжних послуг, а також виявлення ознак здійснення надавачем небанківських фінансових послуг ризикової діяльності;

7) ознаки здійснення ризикової діяльності – ознаки, наявність яких є підставою для висновку Національного банку про провадження надавачем небанківських фінансових послуг ризикової діяльності, що загрожує інтересам вкладників та/або інших кредиторів такої установи (особи) (далі – ризикова діяльність), у сфері законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг;

8) ризик порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг – імовірність настання події в результаті діяльності або бездіяльності, що може призвести до порушення надавачем фінансових послуг (включаючи фінансові

платіжні послуги) законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

9) уповноважена посадова особа Національного банку – Голова Національного банку, перший заступник Голови Національного банку, заступники Голови Національного банку, керівник підрозділу Національного банку, до функцій якого належить здійснення в межах своєї компетенції безвиїзного нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг, вимог щодо етичної поведінки, або особа, яка виконує їх обов'язки.

Терміни “кредитодавець”, “новий кредитор” використовуються в значенні, наведеному в Законі про споживче кредитування.

Інші терміни, що використовуються в цьому Положенні, уживаються в значеннях, наведених у Законі про фінпослуги, Законі про споживче кредитування, Законі України “Про платіжні послуги” та інших законах України, а також нормативно-правових актах Національного банку з питань захисту прав споживачів фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) та обмежених платіжних послуг, додержання вимог щодо етичної поведінки та застосування заходів впливу.

3. Це Положення визначає підстави та порядок здійснення Національним банком нагляду за додержанням об'єктами нагляду законодавства України:

1) про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг на ринках фінансових послуг та на платіжному ринку надавачами таких послуг, надавачами супровідних послуг, зареєстрованими відповідно до законодавства України постійними представництвами у формі філій іноземних страхових компаній, які також одержали в установленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності, акредитованими філіями іноземних платіжних установ. Вимоги цього Положення поширюються на надавачів платіжних послуг, які надають послуги з емісії платіжних інструментів та/або здійснення еквайрингу платіжних інструментів у частині обслуговування споживачів;

2) про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг на платіжному ринку надавачами таких послуг;

3) щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) колекторськими компаніями, державне регулювання яких здійснюється Національним банком, та оформлення результатів такого нагляду.

4. Об'єкт нагляду за додержанням:

1) законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг – надавач фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавач супровідних послуг, зареєстроване відповідно до законодавства України постійне представництво у формі філії іноземної страхової компанії, що також одержала в установленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності, акредитована філія іноземної платіжної установи;

2) законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг – надавач обмежених платіжних послуг;

3) вимог щодо етичної поведінки – колекторська компанія.

5. Вимоги цього Положення не поширюються на здійснення нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів надавачами нефінансових платіжних послуг.

6. Національний банк здійснює нагляд за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг та за додержанням законодавства України щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) (далі – вимоги щодо етичної поведінки) у таких формах:

1) безвиїзний нагляд;

2) інспекційна перевірка.

7. Інспекційні перевірки з питань додержання законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг, з питань додержання вимог щодо етичної поведінки здійснюються відповідно до нормативно-правових актів Національного банку, які регламентують організацію, проведення та оформлення результатів перевірок, інспекційних перевірок.

8. Національний банк у сфері споживчого кредитування в межах компетенції вживає заходів, спрямованих на припинення виявлених порушень прав споживачів, поновлення порушених прав споживачів, встановлення та

усунення причин таких порушень, встановлення посадових осіб, відповідальних за виявлені порушення.

Національний банк за порушення законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг та законодавства України щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)/здійснення ризикової діяльності накладає адміністративні стягнення, застосовує до об'єктів нагляду штрафні санкції, а також має право застосовувати до об'єктів нагляду заходи впливу в порядку, визначеному законами України, нормативно-правовими актами Національного банку з питань застосування заходів впливу та накладення адміністративних штрафів.

## II. Здійснення безвиїзного нагляду за додержанням надавачами фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг

9. Нагляд за додержанням надавачами фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавачами супровідних послуг, зареєстрованими відповідно до законодавства України постійними представництвами у формі філій іноземних страхових компаній, які також одержали в установленому порядку ліцензію на здійснення страхової діяльності, акредитованими філіями іноземних платіжних установ (далі – надавач фінансових, супровідних послуг) законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг здійснюється Національним банком із метою:

1) сприяння відповідальній діловій поведінці надавача фінансових, супровідних послуг та відповідальному ставленню до споживачів фінансових послуг, включаючи фінансових платіжних послуг (далі – споживач), підвищення довіри до фінансового сектору, створення сприятливих умов для розвитку та функціонування платіжного ринку;

2) забезпечення надання споживачам повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги (включаючи фінансові платіжні послуги), включаючи інформацію про умови та порядок діяльності надавача фінансових, супровідних послуг, договори про надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), іншої інформації/документів (їх копій), надання яких визначено законодавством України (включаючи в частині вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості), розміщених на власних вебсайтах, у програмних застосунках (мобільних додатках, платіжних застосунках), платіжних пристроях надавача фінансових, супровідних послуг, у місцях надання послуг, а також поширеної



шляхом розміщення надавачем фінансових, супровідних послуг реклами про фінансові послуги (включаючи фінансові платіжні послуги), які ними надаються, умови отримання таких послуг у будь-якій формі, або розміщених у будь-який інший спосіб;

3) визначення рівня ризику порушення прав споживачів, притаманного діяльності надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги);

4) забезпечення дотримання правил надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) та норм законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

5) сприяння захисту прав та інтересів споживачів від шахрайства та зловживань;

6) сприяння просвітницькій роботі щодо обізнаності споживачів про можливості, відповідальність та ризики, пов'язані з користуванням фінансовими послугами (включаючи фінансові платіжні послуги);

7) сприяння конкуренції у сфері надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги);

8) забезпечення дотримання законодавства України про рекламу [у частині реклами у сфері фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), крім фондового ринку] (далі – законодавство України про рекламу у сфері фінансових/платіжних послуг);

9) виявлення ознак здійснення надавачами небанківських фінансових послуг ризикової діяльності в частині захисту прав споживачів фінансових послуг.

Національний банк під час здійснення нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг керується принципами, визначеними в частині першій статті 3<sup>1</sup> Закону про фінпослуги.

10. Національний банк у межах компетенції, визначеної законами України, здійснює нагляд за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг шляхом:

1) аналізу звернень і запитів на доступ до публічної інформації громадян та юридичних осіб/об'єднань громадян без статусу юридичної особи з питань діяльності об'єктів нагляду, а також скарг та заяв (клопотань) адвокатів в інтересах фізичних та юридичних осіб, поданих відповідно до Законів України

“Про звернення громадян”, “Про адвокатуру та адвокатську діяльність” і в яких порушуються питання щодо додержання законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, адвокатських запитів, поданих відповідно до Закону України “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”, про надання інформації, копій документів, отриманих під час розгляду звернень;

2) аналізу договорів про надання фінансових послуг та інших документів (їх копій), укладених між надавачем фінансових, посередницьких послуг і споживачами; або складених/підписаних надавачем фінансових, посередницьких послуг, інформації про умови та порядок надання кожного виду фінансових платіжних послуг, про порядок та форми її надання споживачам, щодо виявлення фактів недотримання вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, включаючи наявність умов, що обмежують та/або порушують права споживачів;

3) аналізу вебсайтів, програмних застосунків (мобільних додатків, платіжних застосунків), платіжних пристроїв та внутрішніх документів надавача фінансових, супровідних послуг щодо додержання законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

4) надання роз’яснень щодо законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

5) здійснення контролю за дотриманням законодавства України про рекламу у сфері фінансових/платіжних послуг;

6) перевірки в осіб, які надають фінансові послуги (включаючи фінансові платіжні послуги), додержання правил таких послуг та законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

7) узагальнення практики застосування законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг та публікування на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку щоквартальних та щорічних оглядів;

8) надання рекомендацій щодо додержання надавачами фінансових, супровідних послуг законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

9) контролю за усуненням виявлених порушень та моніторингу врахування наданих рекомендацій за результатами проведеного нагляду за додержанням

законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

10) співпраці з іншими органами в межах своєї компетенції для забезпечення захисту прав споживачів та додержання законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обміну та аналізу статистичною інформацією щодо звернень споживачів, правопорушень на ринку надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги);

11) аналізу інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них) стосовно дотримання кредитором, новим кредитором вимог щодо етичної поведінки (включаючи технічні записи, зроблені за допомогою відео-та/або звукозаписувального технічного засобу, текстових, голосових та інших повідомлень, надісланих засобами програмного забезпечення або технологій без залучення працівників кредитодавця, нового кредитора з метою фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, іншими особами), обмежень, установлених законодавством України, щодо обробки персональних даних споживача та інших осіб, взаємодія з якими визначена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію;

12) аналізу дотримання вимог до кредиторів, нових кредиторів, установлених відповідно до нормативно-правових актів Національного банку з питань встановлення вимог до кредитодавця, нового кредитора та їхньої діяльності при врегулюванні простроченої заборгованості;

13) аналізу інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них) щодо повідомлення кредитором, новим кредитором Національному банку інформації про укладені договори, спрямовані на врегулювання простроченої заборгованості, про внесення змін до них, закінчення строку їх дії та/або про дострокове припинення (розірвання) таких договорів;

14) аналізу інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них) щодо повідомлення Національному банку інформації про отримання кредитором, новим кредитором від особи, яка не включена до реєстру колекторських компаній Національного банку, пропозиції щодо здійснення в її інтересах дії, що за суттю є врегулюванням простроченої заборгованості.

11. Національний банк проводить безвиїзний нагляд за додержанням надавачами фінансових, супровідних послуг законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг постійно.

12. Безвиїзний нагляд за діяльністю надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) у частині захисту прав споживачів здійснюється не частіше одного разу на місяць.

Порядок оцінки ризику порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) під час проведення безвиїзного нагляду визначається розпорядчими актами Національного банку.

13. Проведення безвиїзного нагляду передбачає виконання в межах компетенції Національного банку таких дій:

1) проведення моніторингу за додержанням надавачем фінансових, супровідних послуг законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, наявністю або відсутністю ознак здійснення надавачем небанківських фінансових послуг ризикової діяльності (далі – моніторинг) та оцінювання рівня ризику порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

2) направлення запиту надавачу фінансових, супровідних послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) і одержання від нього додаткової інформації/документів (та їх копій)/письмових пояснень (за потреби);

3) складання довідки про результати здійснення безвиїзного нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг/ обмежених платіжних послуг/за додержанням вимог щодо етичної поведінки за формою, наведеною в додатку 1 до цього Положення, у разі виявлення в діяльності надавача фінансових, супровідних послуг порушень законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг/ознак здійснення надавачем небанківських фінансових послуг ризикової діяльності;

4) надання рекомендацій надавачу фінансових, супровідних послуг та моніторинг їх врахування (за потреби).

14. Національний банк здійснює моніторинг на підставі:

1) інформації щодо діяльності надавача фінансових, супровідних послуг, уключаючи інформацію та документи/копії документів про умови та порядок діяльності надавача фінансових, супровідних послуг у частині захисту прав споживачів фінансових/платіжних послуг, включаючи щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості, про фінансові послуги (включаючи фінансові платіжні послуги),

договори про надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), іншої інформації/документів (їх копій), надання яких визначено законодавством України, розміщених на власних вебсайтах, у програмних застосунках (мобільних додатках, платіжних застосунках), платіжних пристроях надавача фінансових, супровідних послуг, у місцях надання послуг, а також поширених шляхом розміщення реклами фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) у будь-якій формі або розміщених у будь-який інший спосіб;

2) звернень та запитів на доступ до публічної інформації громадян та юридичних осіб/об'єднань громадян без статусу юридичної особи з питань діяльності об'єктів нагляду, а також скарг та заяв (клопотань) адвокатів в інтересах фізичних та юридичних осіб, поданих відповідно до Законів України “Про звернення громадян”, “Про адвокатуру та адвокатську діяльність” і в яких порушуються питання щодо додержання законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, адвокатських запитів, поданих відповідно до Закону України “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”, про надання інформації, копій документів, отриманих під час розгляду звернень;

3) внутрішніх документів надавача фінансових, супровідних послуг у частині захисту прав споживачів фінансових/платіжних послуг, включаючи щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості, та законодавства України про рекламу фінансових/платіжних послуг;

4) інформації та документів, наявних у Національного банку, включаючи отримані в результаті здійснення ним нагляду за діяльністю надавача фінансових, супровідних послуг;

5) звітності надавача фінансових, супровідних послуг, поданої до Національного банку;

6) інформації з офіційних джерел або інформації, отриманої в іншому встановленому законодавством України порядку.

15. Результати моніторингу є підставою для визначення оцінки рівня ризику порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги).

16. Оцінка ризику порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг надавачів фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги):

1) проводиться за сегментами ринку та видами послуг із метою визначення загального рівня зазначеного ризику;

2) показує узагальнену ситуацію на фінансовому/платіжному ринку щодо рівня ризику порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг цього сегмента ринку.

17. Національний банк здійснює нагляд за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг надавачами фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги) з урахуванням визначеного рівня ризику порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг.

18. Результати проведеного безвізного нагляду в разі виявлення в діяльності надавача фінансових, супровідних послуг порушень законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг або ознак здійснення надавачем небанківських фінансових послуг ризикової діяльності оформляються у вигляді Довідки згідно з розділом V цього Положення.

### III. Здійснення безвізного нагляду за додержанням надавачами обмежених платіжних послуг законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг

19. Безвізний нагляд за додержанням надавачами обмежених платіжних послуг законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг здійснюється Національним банком з метою забезпечення:

1) рівних можливостей для доступу до обмежених платіжних послуг та захисту прав споживачів обмежених платіжних послуг;

2) дотримання надавачем обмежених платіжних послуг умов та порядку надання обмежених платіжних послуг;

3) додержання надавачем обмежених платіжних послуг законодавства України про рекламу на платіжному ринку.

20. Національний банк здійснює безвізний нагляд за додержанням надавачем обмежених платіжних послуг законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг на підставі комплексного та всебічного аналізу:

1) звернень та запитів на доступ до публічної інформації громадян та юридичних осіб/об'єднань громадян без статусу юридичної особи з питань

діяльності об'єктів нагляду, а також скарг та заяв (клопотань) адвокатів в інтересах фізичних та юридичних осіб, поданих відповідно до Законів України “Про звернення громадян”, “Про адвокатуру та адвокатську діяльність” і в яких порушуються питання щодо додержання законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг, адвокатських запитів, поданих відповідно до Закону України “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”, про надання інформації, копій документів, отриманих під час розгляду звернень;

2) договорів про надання обмежених платіжних послуг та інших документів (їх копій), укладених між надавачем обмежених платіжних послуг та споживачами або складених/підписаних об'єктом нагляду щодо виявлення фактів недотримання вимог законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг, включаючи наявність умов, що обмежують та/або порушують права споживачів;

3) внутрішніх документів об'єктів нагляду;

4) інформації з офіційних джерел або інформації, отриманої в іншому встановленому законодавством України порядку;

5) інформації про умови та порядок надання обмежених платіжних послуг, порядку та форми її надання споживачам відповідно до законодавчих актів України;

6) реклами обмежених платіжних послуг.

21. Національний банк проводить безвиїзний нагляд за додержанням надавачем обмежених платіжних послуг законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг постійно.

22. Результат проведеного безвиїзного нагляду в разі виявлення в діяльності надавача обмежених платіжних послуг порушень законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг оформляється у вигляді Довідки згідно з розділом V цього Положення.

#### IV. Здійснення безвиїзного нагляду за додержанням вимог щодо етичної поведінки колекторською компанією

23. Безвиїзний нагляд за додержанням колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки здійснюється Національним банком з метою:

1) забезпечення дотримання об'єктом нагляду вимог щодо етичної поведінки;

- 2) сприяння захисту прав і інтересів споживачів та інших осіб.

24. Національний банк здійснює безвиїзний нагляд за додержанням колекторською компанією вимог законодавства України щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) на підставі комплексного та всебічного аналізу:

- 1) звернень та запитів на доступ до публічної інформації громадян та юридичних осіб/об'єднань громадян без статусу юридичної особи з питань дотримання об'єктами нагляду вимог щодо етичної поведінки, а також скарг та заяв (клопотань) адвокатів в інтересах фізичних та юридичних осіб, поданих відповідно до Законів України “Про звернення громадян”, “Про адвокатуру та адвокатську діяльність” і в яких порушуються питання щодо додержання встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості або за результатами розгляду яких виявлені ознаки порушення вимог щодо етичної поведінки, адвокатських запитів, поданих відповідно до Закону України “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”, про надання інформації, копій документів, отриманих під час розгляду звернень;

- 2) інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них) стосовно дотримання колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки (включаючи технічні записи, зроблені за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу, текстових, голосових та інших повідомлень, надісланих засобами програмного забезпечення або технологій без залучення працівників колекторської компанії з метою фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, іншими особами), обмежень, установлених законодавством України, щодо обробки персональних даних споживача та інших осіб, взаємодія з якими визначена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію;

- 3) вимог до колекторських компаній, установлених відповідно до нормативно-правових актів Національного банку з питань встановлення вимог до колекторської компанії та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості;

- 4) інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них), розміщених на вебсайтах, у програмних застосунках (мобільних додатках), включаючи щодо порядку фіксування безпосередньої взаємодії зі споживачами, іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості, документів, наданих колекторською компанією, стосовно додержання законодавства



України щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

5) інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них) щодо повідомлення колекторською компанією Національному банку про залучення фізичної або юридичної особи на договірних засадах для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, включаючи безпосередню взаємодію із споживачами фінансових послуг, іншими особами;

6) інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них) щодо розміщення у випадках, визначених законодавством України, інформації про фізичних і юридичних осіб, залучених для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, вимог щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) на власному вебсайті, у програмному застосунку (мобільному додатку);

7) інформації з офіційних джерел або інформації, отриманої в іншому встановленому законами України порядку, стосовно додержання об'єктом нагляду вимог щодо етичної поведінки.

25. Національний банк проводить безвиїзний нагляд за додержанням колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки постійно.

26. Результати проведеного безвиїзного нагляду в разі виявлення в діяльності колекторської компанії порушень вимог щодо етичної поведінки оформляються у вигляді Довідки згідно з розділом V цього Положення.

## V. Обмін інформацією та оформлення результатів безвиїзного нагляду

27. Об'єкт нагляду зобов'язаний надати Національному банку письмові пояснення, інформацію (включаючи технічні записи, зроблені за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу, текстових, голосових та інших повідомлень, надісланих засобами програмного забезпечення або технологій без залучення працівників кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії з метою фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, іншими особами) та документи (їх копії/скановані копії, витяги з них) на письмовий запит Національного банку (відповідно до вимог законів України в межах своїх повноважень).

28. Письмовий запит на отримання пояснень, інформації та документів оформляється як лист Національного банку за підписом уповноваженої посадової особи Національного банку і надсилається з урахуванням вимог щодо пересилання документів, що містять інформацію з обмеженим доступом, установлених Національним банком, у:

1) електронній формі (далі – електронний документ), підписаний кваліфікованим електронним підписом (далі – КЕП), на електронну адресу надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, нового кредитора, колекторської компанії;

2) паперовій формі – засобами поштового зв'язку на поштову адресу надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, нового кредитора, колекторської компанії.

Письмовий запит Національного банку, направлений надавачу фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавачу обмежених платіжних послуг, колекторській компанії у формі електронного документа, є належним чином відправленим за умови отримання на електронну пошту/електронну поштову скриньку Національного банку підтвердження доставлення цього письмового запиту на електронну адресу надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, колекторської компанії. Національний банк у разі неотримання такого підтвердження протягом трьох робочих днів із дня направлення письмового запиту у формі електронного документа об'єкту нагляду на електронну адресу надсилає письмовий запит у паперовій формі рекомендованим листом із повідомленням про вручення на поштову адресу надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, колекторської компанії.

Установлений у письмовому запиті строк із вимогою подання надавачем платіжних послуг (фінансових та обмежених послуг) письмових пояснень, інформації та документів не повинен перевищувати п'яти робочих днів.

Установлений у письмовому запиті строк, у який вимагається подання письмових пояснень, інформації та документів від інших об'єктів нагляду, повинен урахувати обсяги запитуваної інформації.

29. Керівник (уповноважена особа) надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, колекторської компанії зобов'язаний забезпечити надання Національному банку письмових пояснень, достовірної інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них) у визначених у письмовому запиті Національного банку структурі, обсягах та в установлений у цьому запиті строк.

30. Надавач фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавач обмежених платіжних послуг, колекторська компанія надає письмові пояснення, інформацію і документи та їх копії до Національного банку в одній із форм:

1) в електронній формі засобами системи електронної пошти Національного банку (за умови підключення до системи електронної пошти Національного банку) або на електронну поштову скриньку Національного банку з накладанням КЕП;

2) у паперовій формі.

Письмові пояснення, інформація та документи, підготовлені надавачем фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавачем обмежених платіжних послуг, колекторською компанією на запит Національного банку надаються разом із супровідним листом за підписом керівника (уповноваженої особи) надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), колекторської компанії.

Копії документів, витяги з них, що надаються на запит Національного банку в паперовій формі, електронні копії паперових документів, електронні копії електронних документів повинні мати якість, що дає змогу прочитати всі зазначені в них відомості.

Копії документів, витяги з них, що надаються на запит Національного банку в паперовій формі, засвідчуються підписом керівника (уповноваженої особи) надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, колекторської компанії, із зазначенням його посади, ініціалів та прізвища, дати засвідчення та проставленням напису “Згідно з оригіналом”.

Сторінки (аркуші) копії документа/витягу з нього, що складається з двох і більше сторінок (аркушів), повинні бути пронумеровані та прошиті надавачем фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавачем обмежених платіжних послуг, колекторською компанією, та на зворотному боці останнього аркуша такої копії в місці скріплення ниток наклеюється папір розміром 50x50 міліметрів і на ньому зазначається напис: “Пронумеровано та прошито ... арк.” (зазначається кількість аркушів цифрами та словами) і проставляється відмітка про засвідчення копії документа/витягу з нього в порядку, визначеному в абзаці шостому пункту 30 розділу V цього Положення.

31. Національний банк має право ініціювати проведення робочих зустрічей (очних або дистанційних за допомогою засобів аудіо-, візуального зв'язку) із керівниками та працівниками об'єкта нагляду.

32. Результати проведеного безвиїзного нагляду в разі виявлення в діяльності об'єкта нагляду порушень законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, ознак здійснення надавачем небанківських фінансових послуг ризикової діяльності та/або в разі виявлення порушень встановлених законодавством України вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) або порушень законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг оформляються у вигляді Довідки за формою, наведеною в додатку 1 до цього Положення. Довідка складається в електронній та/або в паперовій формі.

33. Національний банк протягом п'яти робочих днів із дня складання Довідки направляє об'єкту нагляду її в електронній формі за підписом КЕП уповноваженої посадової особи Національного банку із супровідним листом електронною поштою на електронну адресу об'єкта нагляду. Довідка, направлена об'єкту нагляду в електронній формі, є належним чином відправленою за умови отримання на електронну пошту/електронну поштову скриньку Національного банку підтвердження доставлення супровідного листа та Довідки на електронну адресу об'єкта нагляду. Національний банк в разі неотримання такого повідомлення протягом трьох робочих днів із дня направлення супровідного листа з Довідкою в електронній формі об'єкту нагляду на його електронну адресу надсилає Довідку в паперовій формі за підписом КЕП уповноваженої посадової особи Національного банку або передає її нарочно.

34. Національний банк направляє об'єкту нагляду примірник Довідки в паперовій формі із супровідним листом рекомендованим листом із повідомленням про вручення на поштову адресу об'єкта нагляду. Національний банк подає один примірник Довідки об'єкту нагляду (у разі передавання нарочним) із зазначенням дати передавання та підпису про отримання на другому примірнику, що залишається в Національному банку.

35. Національний банк має право надіслати Довідку в паперовій формі разом із супровідним листом на поштову адресу об'єкта нагляду або передати нарочним одночасно із направленням об'єкту нагляду Довідки в електронній формі.

36. Довідка в паперовій формі вважається такою, що отримана, доведена до відома об'єкта нагляду (у разі відмови об'єкта нагляду в отриманні надісланої засобами поштового зв'язку Довідки або неотримання об'єктом нагляду Довідки у відділенні поштового зв'язку) на:

1) сьомий день із дати поштового відправлення Довідки Національним банком об'єкту нагляду – для об'єкта нагляду із зареєстрованим місцезнаходженням у місті Києві та Київській області;

2) 10 день із дати поштового відправлення Довідки Національним банком об'єкту нагляду – для об'єкта нагляду із зареєстрованим місцезнаходженням в інших регіонах України.

Зазначені строки продовжуються на строк реєстрації зміни місцезнаходження об'єкта нагляду відповідно до законодавства України.

37. Об'єкт нагляду має право не пізніше п'ятого робочого дня з дня отримання Довідки надати Національному банку пояснення чи обґрунтовані заперечення щодо обставин, фактів порушень (за наявності).

Зазначені заперечення/пояснення оформляються письмово, підписуються керівником/особою, яка виконує обов'язки керівника об'єкта нагляду, та доповнюються документами, що підтверджують ці заперечення.

38. Довідка є документом, у якому фіксуються в межах повноважень Національного банку, установлених законами України, порушення об'єктом нагляду законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг та/або вимог щодо етичної поведінки.

39. Об'єкт нагляду не пізніше п'ятого робочого дня надає Національному банку інформацію щодо врахованих рекомендацій Національного банку та/або план заходів щодо врахування наданих рекомендацій із зазначенням відповідальних осіб. Об'єкт нагляду в разі незгоди з наданими за результатами безвиїзного нагляду рекомендаціями має поінформувати Національний банк про незгоду з наданням обґрунтованих пояснень.

40. Довідка та інші матеріали щодо результатів безвиїзного нагляду є інформацією з обмеженим доступом і власністю Національного банку та не підлягають розголошенню. Розкриття інформації, що міститься в Довідці, здійснюється згідно із законодавством України.

41. Національний банк здійснює моніторинг усунення порушень та врахування наданих рекомендацій, установлених за результатами безвиїзного нагляду.

## VI. Відповідальність за неподання, несвоєчасне подання або подання завідомо недостовірної інформації

42. Національний банк застосовує заходи впливу у вигляді накладання штрафних санкцій, що застосовуються відповідно до статті 42 Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” за правопорушення, вчинені на ринках фінансових послуг і визначені в пункті 2 частини першої статті 41 зазначеного закону (неподання, несвоєчасне подання або подання завідомо недостовірної інформації).

43. Національний банк застосовує штрафні санкції за неподання, несвоєчасне подання або подання завідомо недостовірної інформації до учасників ринків небанківських фінансових послуг (крім споживачів фінансових послуг).

44. Національний банк застосовує штрафні санкції за неподання, несвоєчасне подання або подання завідомо недостовірної інформації:

1) у відповідь на письмовий запит Національного банку в установлений в такому запиті строк під час здійснення:

безвиїзного нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, вимог щодо етичної поведінки;

розгляду звернень та запитів на доступ до публічної інформації громадян з питань діяльності учасників ринків небанківських фінансових послуг (крім споживачів фінансових послуг), а також скарг та заяв (клопотань) адвокатів в інтересах фізичних та юридичних осіб, поданих відповідно до Законів України “Про звернення громадян”, “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”, адвокатських запитів, поданих відповідно до Закону України “Про адвокатуру та адвокатську діяльність”, про надання інформації, копій документів, отриманих під час розгляду звернень;

2) надання якої визначено законами України та/або нормативно-правовими актами Національного банку.

45. Національний банк у разі виявлення правопорушення в частині неподання, несвоєчасного подання або подання завідомо недостовірної інформації учасником ринку небанківських фінансових послуг (крім споживачів фінансових послуг) (далі – учасник ринку фінансових послуг) складає акт про правопорушення за формою згідно з додатком 2 до цього Положення.

46. До акта про правопорушення додаються за наявності копії документів, що підтверджують факт вчинення учасником ринку небанківських фінансових послуг зазначеного порушення.

47. Національний банк до складання акта про правопорушення направляє учаснику ринку небанківських фінансових послуг запит для отримання від керівника/особи, яка виконує обов'язки керівника учасника ринку небанківських фінансових послуг, пояснень чи обґрунтованих заперечень (у разі їх відсутності) щодо обставин, фактів виявлених порушень щодо неподання, несвоєчасного подання або подання завідомо недостовірної інформації. Національний банк направляє учаснику ринку небанківських фінансових послуг запит у порядку, визначеному в пункті 28 розділу V цього Положення.

48. Учасник ринку фінансових послуг має право надати Національному банку пояснення чи обґрунтовані заперечення щодо обставин, фактів порушень (за наявності). Учасник ринку фінансових послуг надає Національному банку заперечення/пояснення в порядку, визначеному в пунктах 27, 29, 30 розділу V цього Положення.

49. Національний банк застосовує штрафні санкції за неподання, несвоєчасне подання або подання завідомо недостовірної інформації в порядку, визначеному законами України, нормативно-правовими актами Національного банку з питань застосування заходів впливу.

## VII. Звітність за результатами проведеного безвиїзного нагляду

50. Національний банк за результатами безвиїзного нагляду та з урахуванням результатів інспекційних перевірок забезпечує підготовку щорічної, щоквартальної та щомісячної інформації про кількість, стан виконання, результати розгляду звернень споживачів і виявлені системні проблеми/порушення законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг, вимог щодо етичної поведінки для керівництва, підрозділів Національного банку та для розміщення на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

51. Звіти за результатами нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг, вимог щодо етичної поведінки для розміщення на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку можуть містити:

- 1) загальну кількісну статистику звернень, включаючи статистику в розрізі сегментів ринку;
- 2) систематизовану статистику звернень у розрізі порушених тем;
- 3) детальний опис найчастіших/системних/проблемних питань, порушених у зверненнях, або питань, що потребують додаткових роз'яснень;
- 4) статистичну інформацію про виявлені порушення;
- 5) статистику про застосовані заходи впливу та штрафні санкції;
- 6) іншу інформацію (за потреби).



Додаток 1  
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  
(підпункт 3 пункту 13 розділу II)



## НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

Довідка  
про результати здійснення безвізного нагляду  
за додержанням законодавства України про захист прав споживачів  
фінансових/платіжних послуг/обмежених платіжних послуг/за додержанням  
вимог щодо етичної поведінки

від \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

Київ

№ \_\_\_\_\_

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 послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості, затвердженого постановою Правління Національного банку України від \_\_\_\_\_ 20\_\_ року № \_\_\_\_\_, за результатами здійснення безвізного нагляду

(за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг/обмежених платіжних послуг/за додержанням вимог щодо етичної поведінки)

у зв'язку з виявленням порушень законодавства України, включаючи 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 законодавства України, включаючи нормативно-правових актів Національного банку України, що регулюють діяльність із надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги)/обмежених платіжних послуг у частині захисту прав споживачів, вимог щодо етичної поведінки, що порушено, з посиланням на документи/обставини/інформацію, що підтверджують факт вчинення порушення]

3. Висновки за результатами безвиїзного нагляду.

4. Порушення.

5. До Довідки додаються (за наявності):

\_\_\_\_\_ .  
 [зазначаються документи, копії яких додаються до Довідки та які підтверджують факт вчинення порушення законодавства України, включаючи нормативно-правових актів Національного банку України, що регулюють діяльність із надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги)/обмежених платіжних послуг у частині захисту прав споживачів, вимог щодо етичної поведінки]

6. Ця Довідка складена на \_\_\_ арк. у \_\_\_ прим.

Найменування посади \_\_\_\_\_

уповноваженої посадової  
 особи Національного  
 банку України

Особистий підпис \_\_\_\_\_

Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ \_\_\_\_\_

ПРІЗВИЩЕ власне ім'я виконавця

Тел. \_\_\_\_\_

Додаток 2  
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  
(пункт 45 розділу VI)



## НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

Акт  
про правопорушення

від \_\_\_\_\_ 20\_\_ року Київ № \_\_\_\_\_

1. Цей Акт 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 послуг та обмежених платіжних послуг, вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості, затвердженого постановою Правління Національного банку України від \_\_\_\_\_ 20\_\_ року № \_\_\_\_\_, у зв'язку з виявленням порушень,

\_\_\_\_\_.  
(зазначається назва та реквізити законодавчого акта України, вимоги якого порушені)  
вчинених

\_\_\_\_\_.  
(зазначаються повне найменування, місцезнаходження, код за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України надавача небанківських фінансових послуг)

2. Опис виявленого порушення:

---

---

(зазначаються вимоги законодавчих актів України, які порушено, з посиланням на документи/обставини/інформацію, що підтверджують факт вчинення порушення)

3. До Акта додаються (за наявності):

---

(зазначаються документи, копії яких додаються до Акта та які підтверджують факт вчинення порушення законодавчих актів України)

4. Цей Акт складено на \_\_\_ арк. у \_\_\_ прим.

Найменування посади

уповноваженої посадової  
особи Національного  
банку України

Особистий підпис

Власне ім'я ПРІЗВИЩЕ

ПРІЗВИЩЕ власне ім'я виконавця  
Тел.