



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

09 липня 2021 року

м. Київ

№ 77

**Про затвердження Положення про кваліфікаційні  
вимоги до працівників колекторських компаній**

Відповідно до статей 7, 15, 56 Закону України “Про Національний банк України”, статті 5 Закону України “Про споживче кредитування”, з метою встановлення кваліфікаційних вимог до працівників колекторських компаній Правління Національного банку України **постановляє:**

1. Затвердити Положення про кваліфікаційні вимоги до працівників колекторських компаній, що додається.
2. Постанова набирає чинності з 14 липня 2021 року.

В. о. Голови

Юрій ГЕЛЕТІЙ

Інд. 33

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Постанова Правління  
Національного банку України  
09 липня 2021 року № 77

Положення  
про кваліфікаційні вимоги до працівників колекторських компаній

I. Загальні положення

1. Це Положення розроблено відповідно до Законів України “Про Національний банк України” та “Про споживче кредитування” (далі – Закон про споживче кредитування).

2. Вимоги цього Положення поширюються на фізичних осіб, які є працівниками осіб, що мають статус колекторської компанії відповідно до вимог Закону про споживче кредитування (далі – колекторська компанія) або мають намір набути статус колекторської компанії відповідно до вимог Закону про споживче кредитування, та на осіб, залучених колекторською компанією або заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг.

3. Терміни в цьому Положенні вживаються в такому значенні:

1) взаємодія зі споживачем – будь-які контакти зі споживачем фінансових послуг, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, що вчиняються працівниками колекторської компанії чи залученими особами від імені колекторської компанії для врегулювання простроченої заборгованості;

2) залучена особа – фізична особа або працівник іншої особи, яка на підставі цивільно-правового договору з колекторською компанією виконує деякі функції або процеси в межах здійснення колекторської діяльності, уключаючи безпосередню взаємодію зі споживачем фінансових послуг;

3) заявник – особа, яка має намір набути статус колекторської компанії відповідно до вимог Закону про споживче кредитування та звернулася до Національного банку з метою включення до реєстру колекторських компаній в

порядку, визначеному нормативно-правовим актом Національного банку з питань реєстрації колекторських компаній;

4) працівник – фізична особа, яка безпосередньо власною працею виконує трудову функцію згідно з укладеним з колекторською компанією або заявником трудовим договором (контрактом);

5) працівник іншої особи – фізична особа, яка безпосередньо власною працею виконує трудову функцію згідно з укладеним трудовим договором (контрактом) або іншим цивільно-правовим договором, укладеним з юридичною особою або фізичною особою-підприємцем, що діє від імені колекторської компанії;

6) уповноважена посадова особа Національного банку України (далі – Національний банк) – Голова Національного банку, перший заступник Голови Національного банку або заступники Голови Національного банку, керівник структурного підрозділу Національного банку, до функцій якого належить нагляд за додержанням вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг та про рекламу у сфері фінансових послуг (далі – структурний підрозділ із захисту прав споживачів), керівник структурного підрозділу Національного банку, до функцій якого належить реєстрація колекторських компаній (далі – структурний підрозділ з реєстрації), заступник керівника структурного підрозділу із захисту прав споживачів, заступник керівника структурного підрозділу з реєстрації, керівник управління в складі структурного підрозділу з реєстрації або особи, які виконують їхні обов'язки.

Інші терміни в цьому Положенні вживаються в значеннях, наведених у Законі про споживче кредитування, Законі України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” (далі – Закон про фінансові послуги), інших законах України та нормативно-правових актах Національного банку.

4. Національний банк під час вчинення дій, передбачених цим Положенням, керується принципами, визначеними в частині першій статті 34 Закону про фінансові послуги.

## II. Кваліфікаційні вимоги до працівників колекторської компанії

5. Працівники колекторської компанії або заявника, які безпосередньо взаємодіють зі споживачами фінансових послуг, та залучені особи повинні протягом усього часу обіймання відповідної посади/виконання функцій відповідати таким кваліфікаційним вимогам:

1) щодо професійної придатності – мати достатній рівень знань для виконання вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг, уключаючи вимоги до безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг під час урегулювання простроченої заборгованості (вимоги до етичної поведінки), та законодавства України про захист персональних даних;

2) до ділової репутації – не мати судимості за кримінальні правопорушення проти громадської безпеки, власності, у сфері господарської діяльності, використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку, службової діяльності та професійної діяльності, пов'язаної з наданням публічних послуг, проти життя та здоров'я особи, не знятої або не погашеної в установленому законодавством України порядку.

6. Колекторська компанія або заявник має забезпечити перевірку кандидатів на посади, що передбачають безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб на відповідність кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому Положенні.

7. Колекторська компанія або заявник під час перевірки відповідності кандидата на посаду, що передбачає безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб повинна:

1) отримати від кандидата/особи документи та/або інформацію, що підтверджує його/її відповідність кваліфікаційним вимогам;

2) провести перевірку достовірності поданих кандидатом/особою документів та/або інформації;

3) провести перевірку відповідності кандидата/особи кваліфікаційним вимогам шляхом проведення співбесіди та/або тестування та аналізу інформації, наданої кандидатом/особою.

8. Колекторська компанія або заявник перевіряє відповідність кандидата на посаду, що передбачає безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб на підставі таких документів:

1) документів, що можуть використовуватися для ідентифікації особи відповідно до законодавства України;

2) довідки компетентного органу країни постійного місця проживання та громадянства фізичної особи про відсутність або наявність судимості, виданої не пізніше ніж за один місяць до дати перевірки.

Колекторська компанія або заявник забезпечує систематизацію, зберігання документів та/або копій документів, засвідчених у встановленому порядку, на підставі яких здійснювалася перевірка кандидата на посаду, що передбачає безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб на відповідність кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому Положенні.

9. Колекторська компанія або заявник повинна визначити особу або структурний підрозділ колекторської компанії або заявника, відповідальний за перевірку кандидатів на посади, що передбачають безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб на відповідність кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому Положенні.

10. Колекторська компанія або заявник повинна розробити та затвердити внутрішнє положення, відповідно до якого здійснюватиметься перевірка кандидатів на посади, що передбачають безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб на відповідність кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому Положенні (далі – внутрішнє положення).

11. Колекторській компанії або заявнику забороняється призначати кандидата на посаду, що передбачає безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, чи залучати для безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг осіб, які не відповідають кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому Положенні, та/або не пройшли перевірку на відповідність кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому Положенні.

12. Колекторська компанія або заявник несе відповідальність за належну перевірку кандидатів на посади, що передбачають безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб на відповідність кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому Положенні.

Колекторська компанія повинна періодично (щонайменше один раз на рік) здійснювати контроль за відповідністю працівників колекторської компанії, які безпосередньо взаємодіють зі споживачами фінансових послуг, та залучених осіб вимогам законодавства України з питань захисту прав споживачів фінансових послуг під час урегулювання простроченої заборгованості та цього Положення.

Працівник колекторської компанії, який безпосередньо взаємодіє зі споживачами фінансових послуг, залучена особа повинні повідомляти колекторську компанію про інформацію та/або обставини, що можуть вплинути на їх відповідність/свідчити про їх невідповідність установленим у цьому Положенні вимогам, протягом трьох робочих днів із дня виявлення такої інформації та/або обставин.

Колекторська компанія не пізніше наступного робочого дня з дня виявлення/отримання інформації про невідповідність працівника/залученої особи кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому Положенні, уживає заходів щодо відсторонення такого працівника/залученої особи від безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг, визначених у пунктах 22, 23 розділу II цього Положення.

13. Національний банк має право розглянути питання щодо відповідності працівників колекторської компанії, які безпосередньо взаємодіють зі споживачами фінансових послуг, та залучених осіб кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому Положенні (у разі отримання/виявлення інформації, що може свідчити про невідповідність цих осіб кваліфікаційним вимогам).

14. Національний банк має право вимагати від колекторської компанії надання інформації, документів, пояснень щодо відповідності працівників колекторської компанії, які безпосередньо взаємодіють зі споживачами фінансових послуг, та залучених осіб кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому Положенні.

Колекторська компанія на запит Національного банку зобов'язана надати документи (їх копії, засвідчені в установленому порядку), на підставі яких здійснювалася перевірка кандидата на посаду, що передбачає безпосередню взаємодію зі споживачами фінансових послуг, а також залучених осіб на відповідність кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому Положенні.

15. Національний банк надсилає колекторським компаніям письмові запити на отримання пояснень, інформації та документів за підписом уповноваженої посадової особи у вигляді:

1) документа в електронній формі (далі – електронний документ), підписаного кваліфікованим електронним підписом (далі – КЕП), – на електронну адресу колекторської компанії;

2) документа в паперовій формі (у випадку, визначеному в абзаці четвертому пункту 15 розділу II цього Положення) – засобами поштового зв'язку на поштову адресу колекторської компанії.

Письмовий запит Національного банку, надісланий колекторській компанії в електронній формі, є належним чином надісланим за умови отримання на електронну пошту/електронну поштову скриньку Національного банку підтвердження від колекторської компанії про отримання надісланого на електронну адресу письмового запиту. Національний банк у разі неотримання такого підтвердження протягом трьох робочих днів із дня надсилання запиту колекторській компанії на його електронну адресу надсилає письмовий запит у

вигляді документа в паперовій формі рекомендованим листом із повідомленням про вручення на поштову адресу колекторської компанії.

16. Керівник (уповноважена особа) колекторської компанії зобов'язаний (зобов'язана) забезпечити надання Національному банку письмових пояснень, достовірної інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них, засвідчених у встановленому порядку,) у визначених у письмовому запиті структурі, обсягах та в установленій в такому запиті строк.

17. Колекторська компанія надає письмові пояснення, інформацію та документи, їх копії Національному банку:

1) засобами системи електронної пошти Національного банку (за умови підключення колекторської компанії до системи електронної пошти Національного банку) або на електронну поштову скриньку Національного банку у формі електронного документа, підписаного КЕП;

2) засобами поштового зв'язку – у паперовій формі.

18. Письмові пояснення, інформація та документи, підготовлені колекторською компанією на запит Національного банку, надаються із супровідним листом за підписом керівника (уповноваженої особи) колекторської компанії.

19. Копії документів, витяги з них, що надаються на запит Національного банку в паперовій формі, засвідчуються підписом керівника (уповноваженої особи) колекторської компанії із зазначенням його (її) посади, ініціалів (ініціала) імені 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 колекторською компанією. Керівник (уповноважена особа) колекторської компанії на зворотному боці останнього аркуша в місці скріплення ниток наклеює папір розміром 50 x 50 міліметрів і на ньому зазначає напис “Пронумеровано та прошито ... арк.” (зазначається кількість аркушів цифрами та словами) та проставляє відмітку про засвідчення копії документа/витягу з нього в порядку, визначеному в абзаці першому пункту 19 розділу II цього Положення.

20. Національний банк за результатами розгляду наявної інформації та документів, отриманих із джерел, які використовуються Національним банком під час виконання наглядових функцій, має право прийняти рішення про невідповідність працівника колекторської компанії, який безпосередньо

взаємодіє зі споживачами фінансових послуг, залученої особи або працівника залученої особи кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому Положенні.

21. Національний банк повідомляє колекторську компанію про прийняте рішення щодо невідповідності кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому Положенні, працівника/залученої особи протягом п'яти робочих днів із дня його прийняття та надає колекторській компанії копію такого рішення. Національний банк у разі прийняття рішення про невідповідність працівника колекторської компанії, який безпосередньо взаємодіє зі споживачами фінансових послуг, або залученої особи кваліфікаційним вимогам, установленим у цьому Положенні, має право надіслати колекторській компанії вимогу про усунення порушення шляхом відсторонення від роботи такого працівника/залученої особи.

22. Працівнику (працівникам) колекторської компанії чи залученій особі, щодо якого (яких) Національний банк висунув вимогу про усунення порушення шляхом відсторонення від роботи, заборонено безпосередньо взаємодіяти зі споживачами фінансових послуг та іншими особами під час урегулювання простроченої заборгованості з дня отримання колекторською компанією такої вимоги Національного банку.

23. Колекторська компанія в разі отримання вимоги Національного банку про усунення порушення шляхом відсторонення працівника (працівників) від безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг забезпечує переведення такого працівника (працівників) на посаду, що не передбачає безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг, протягом п'яти робочих днів із дня отримання відповідної вимоги і повідомляє Національний банк про вжиті заходи протягом трьох робочих днів із дня вжиття відповідних заходів.

24. Колекторська компанія в разі отримання вимоги Національного банку про усунення порушення шляхом відсторонення залученої особи від безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг забезпечує припинення цивільних договорів з такою залученою особою протягом п'яти робочих днів із дня отримання відповідної вимоги та повідомляє Національний банк про вжиті заходи протягом трьох робочих днів із дня вжиття відповідних заходів.

25. Національний банк у разі невиконання колекторською компанією вимоги Національного банку про усунення порушення шляхом відсторонення працівника/залученої особи від безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг розглядає питання щодо виключення відомостей про



колекторську компанію з реєстру колекторських компаній на підставі пункту 10 частини другої статті 26 Закону про споживче кредитування.

Національний банк приймає рішення про виключення відомостей про колекторську компанію з реєстру колекторських компаній на підставі пункту 10 частини другої статті 26 Закону про споживче кредитування в порядку, визначеному нормативно-правовим актом Національного банку з питань реєстрації колекторських компаній.