



Правління Національного банку України
ПОСТАНОВА

09 лютого 2021 року

м. Київ

№ 15

Про затвердження Положення про здійснення
Національним банком України нагляду за
додержанням банками законодавства про захист прав
споживачів фінансових послуг

Відповідно до статей 7, 15 та 56 Закону України “Про Національний банк України”, статей 4, 54–56, 66, 67 Закону України “Про банки і банківську діяльність”, статей 11, 12, 19–21 Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, з метою здійснення нагляду за додержанням банками України вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контролю за дотриманням законодавства про рекламу у сфері фінансових послуг, крім фондового ринку, Правління Національного банку України **постановляє**:

1. Затвердити Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням банками законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, що додається.

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

3. Контроль за виконанням цієї постанови покласти на Голову Національного банку України Кирила Шевченка.

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

Голова

Кирило ШЕВЧЕНКО

Інд. 14

Положення
про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням
банками законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг

I. Загальні положення

1. Це Положення розроблено відповідно до Законів України “Про Національний банк України”, “Про банки і банківську діяльність” (далі – Закон про банки), “Про фінансові послуги та державне регулювання ринку фінансових послуг” (далі – Закон про фінпослуги), “Про споживче кредитування”, “Про рекламу”, “Про захист прав споживачів”, “Про платіжні системи та переказ коштів в Україні”, нормативно-правових актів Національного банку України (далі – Національний банк), що містять норми, які регулюють захист прав споживачів фінансових послуг, установлюють для банків вимоги та умови щодо надання споживачам банківських та інших фінансових послуг та/або встановлюють вимоги щодо реклами таких послуг (крім реклами на фондовому ринку), інших законодавчих актів України (далі – законодавство про захист прав споживачів фінансових послуг), з метою здійснення Національним банком нагляду за додержанням банками вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контролю за дотриманням банками законодавства про рекламу у сфері фінансових послуг, крім фондового ринку (далі – нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг).

2. Це Положення визначає підстави та порядок здійснення Національним банком нагляду за додержанням банком законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та оформлення результатів цього нагляду.

3. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

1) безвиїзний нагляд – форма здійснення Національним банком нагляду за додержанням банком законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

2) довідка про результати здійснення безвиїзного нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг (далі – Довідка) – документ, що складається за результатами безвиїзного нагляду в разі виявлення

в діяльності банку порушень законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг. У Довідці фіксуються результати безвиїзного нагляду та виявлені порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, включаючи нормативно-правові акти Національного банку щодо захисту прав споживачів фінансових послуг;

3) нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг – система заходів Національного банку за додержанням банком законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, виявлення фактів порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, своєчасного на них реагування та мінімізації ризику порушення прав споживачів фінансових послуг;

4) підрозділ нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг (далі – підрозділ нагляду) – підрозділ Національного банку, до функцій якого належить здійснення нагляду за додержанням банком законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та забезпечення реалізації державної політики щодо захисту прав споживачів фінансових послуг у межах своєї компетенції;

5) ризик порушення прав споживачів фінансових послуг – ймовірність настання події в результаті діяльності або бездіяльності, що може призвести до порушення об'єктом нагляду законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг.

Інші терміни, що використовуються в цьому Положенні, уживаються в значеннях, наведених у Законі про банки та інших законах України, а також нормативно-правових актах Національного банку з питань захисту прав споживачів фінансових послуг.

4. Об'єктом нагляду Національного банку за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг відповідно до цього Положення є банки України.

5. Національний банк здійснює нагляд за додержанням банком законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг у таких формах:

- 1) безвиїзний нагляд;
- 2) інспекційна перевірка.

6. Нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг шляхом проведення інспекційної перевірки здійснюється

відповідно до нормативно-правового акта Національного банку, який регламентує організацію та проведення Національним банком інспекційних перевірок.

7. Безвиїзний нагляд банку здійснюється не частіше одного разу на місяць. Порядок здійснення оцінки ризику порушення прав споживачів фінансових послуг банку визначається розпорядчими актами Національного банку.

II. Загальні засади нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг

8. Нагляд за додержанням банком законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг здійснюється Національним банком з метою:

1) сприяння відповідальній діловій поведінці банку та справедливому ставленню до споживачів фінансових послуг, підвищення довіри до фінансового сектору;

2) забезпечення надання споживачам фінансових послуг повної, точної та достовірної інформації про фінансові послуги, що надаються банком, включаючи інформацію про умови та порядок діяльності банку, про банківські та інші фінансові послуги, договори про надання банківських та інших фінансових послуг, іншої інформації/документів, надання/подання якої/яких передбачено законодавством, розміщеної/розміщених на вебсайтах банку та в місцях надання послуг, а також поширеної/поширених шляхом розміщення реклами банківських та інших фінансових послуг у будь-якій формі або в будь-який інший спосіб;

3) визначення рівня ризику порушення прав споживачів фінансових послуг, притаманного діяльності банку;

4) забезпечення дотримання банком єдиних норм та правил відповідно до законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

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

6) сприяння просвітницькій роботі щодо обізнаності споживачів фінансових послуг про можливості, відповідальність та ризики, пов'язані із користуванням банківськими та іншими фінансовими послугами;

7) сприяння конкуренції у сфері надання банківських та інших фінансових послуг;

8) забезпечення дотримання банком законодавства про рекламу (у частині реклами у сфері фінансових послуг).

Національний банк під час здійснення нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг керується принципами, визначеними в частині першій статті 3¹ Закону про фінпослуги.

9. Національний банк та його уповноважені посадові особи в межах компетенції, визначеної законодавством України, здійснюють нагляд за додержанням банком законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг шляхом:

1) аналізу звернень споживачів фінансових послуг, фізичних осіб, поданих особисто або через уповноважену на це іншу особу, звернень юридичних осіб, об'єднань громадян без статусу юридичної особи, а також скарг та заяв (клопотань) адвокатів в інтересах фізичних та юридичних осіб щодо додержання законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

2) аналізу договорів про надання банківських та інших фінансових послуг й інших документів (їх копій), укладених між банком та споживачами фінансових послуг або складених/підписаних банком, щодо виявлення фактів недотримання вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, включаючи наявність умов, що обмежують та/або порушують права споживачів фінансових послуг;

3) аналізу вебсайтів банку та внутрішньобанківських документів щодо додержання законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та законодавства про рекламу;

4) надання роз'яснень щодо законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

5) здійснення контролю за дотриманням банком законодавства України про рекламу (у частині реклами у сфері фінансових послуг);

6) здійснення перевірок банку (у формі безвиїзного нагляду та шляхом проведення інспекційних перевірок) з питань додержання ними правил та умов надання банківських та інших фінансових послуг і дотримання законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, за результатами яких складаються документи, у яких фіксуються порушення законодавства про захист

прав споживачів фінансових послуг, що є підставою для застосування адміністративних стягнень та/або заходів впливу, штрафних санкцій до банку;

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

8) надання рекомендацій щодо додержання банками законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

9) здійснення контролю за усуненням виявлених порушень та моніторингу врахування наданих рекомендацій за результатами проведеного нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

10) співпраці з іншими органами в межах своєї компетенції для забезпечення захисту прав споживачів фінансових послуг та додержання законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, обміну та аналізу статистичною інформацією щодо звернень споживачів фінансових послуг, правопорушень на ринку банківських та фінансових послуг.

10. Безвиїзний нагляд за додержанням банком законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг проводиться Національним банком постійно.

11. Національний банк за порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг накладає на посадових осіб банку адміністративні стягнення, застосовує до банку штрафні санкції, а також має право застосовувати до банку заходи впливу в порядку, визначеному нормативно-правовими актами Національного банку з питань застосування заходів впливу та накладення адміністративних штрафів.

III. Порядок організації, проведення та оформлення результатів безвиїзного нагляду

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

1) проведення моніторингу за додержанням банком законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та оцінювання рівня ризику порушення прав споживачів фінансових послуг;

2) надсилання запиту та одержання від банку додаткової інформації/документів (та їх копій)/письмових пояснень (у разі потреби);

3) складання Довідки про результати здійснення безвиїзного нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг в разі виявлення в діяльності банку порушень законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг за формою, наведеною в додатку до цього Положення;

4) надання рекомендацій банку та моніторинг їх урахування (за потреби).

13. Моніторинг здійснюється з метою:

1) недопущення порушень банком законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та виявлення ознак його порушення;

2) визначення рівня ризику порушення прав споживачів фінансових послуг.

14. Підрозділ нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг здійснює моніторинг на підставі:

1) інформації щодо діяльності банку, включаючи інформацію та документи/копії документів про умови та порядок діяльності банку щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, про банківські та інші фінансові послуги, договори про надання банківських та інших фінансових послуг, іншої інформації/документів (їх копій), надання/подання якої/яких передбачено законодавством України, розміщеної/розміщених на вебсайтах банку та в місцях надання послуг, а також поширеної/поширених шляхом розміщення реклами банківських та інших фінансових послуг у будь-якій формі або в будь-який інший спосіб;

2) звернень споживачів фінансових послуг, фізичних осіб, поданих особисто або через уповноважену на це іншу особу, звернень юридичних осіб, об'єднань громадян без статусу юридичної особи, а також скарг та заяв (клопотань) адвокатів в інтересах фізичних та юридичних осіб до Національного банку щодо порушення банком законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

3) внутрішньобанківських документів щодо захисту прав споживачів фінансових послуг та законодавства про рекламу;

- 4) інформації та документів, наявних у Національного банку, включаючи отримані в результаті здійснення ним нагляду за діяльністю банку;
- 5) звітності, поданої до Національного банку;
- 6) інформації з відкритих джерел або інформації, отриманої в іншому встановленому законодавством України порядку.

15. Результати моніторингу є підставою для визначення оцінки рівня ризику порушення прав споживачів фінансових послуг банку.

16. Оцінка ризику порушення прав споживачів фінансових послуг банку проводиться за певними сегментами ринку (видами послуг) з метою визначення загального рівня зазначеного ризику.

17. Оцінка ризику порушення прав споживачів фінансових послуг банків певного сегмента ринку показує узагальнену ситуацію на банківському ринку щодо рівня ризику порушення прав споживачів цього сегмента ринку.

Оцінка ризику порушення прав споживачів фінансових послуг банків певного сегмента банківського ринку проводиться на підставі сукупності оцінок кожного банку визначеного сегмента ринку.

18. Національний банку формує перелік банків, які підлягають першочерговому нагляду щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, на підставі встановленого рівня ризику порушення прав споживачів фінансових послуг банків.

19. Підрозділ нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг має право запитувати в банку письмові пояснення, інформацію та документи (їх копії/скановані копії, витяги з них) щодо банківських та інших фінансових послуг і реклами фінансових послуг з окремих питань, які характеризують банківські та інші фінансові послуги, щодо додержання вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг шляхом подання відповідного запиту.

Письмові запити на отримання пояснень, інформації та документів оформляються як службові листи Національного банку за підписом керівника підрозділу нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг або особи, яка виконує його обов'язки, та надсилаються засобами поштового зв'язку або системи електронної пошти Національного банку.

20. Керівник банку/уповноважена особа зобов'язаний/зобов'язана забезпечити надання/подання Національному банку письмових пояснень, достовірної інформації та документів (їх копій/сканованих копій, витягів із них) у визначених у письмовому запиті підрозділу нагляді форматі, структурі, обсягах та в установленій у цьому запиті строк.

Підготовлені банком на запит підрозділу нагляді письмові пояснення, інформація та документи надаються із супровідним листом за підписом керівника банку/уповноваженої особи або в інший спосіб, зазначений у запиті підрозділу нагляді. Копії документів, витяги з них, що надаються на запит підрозділу нагляді, засвідчуються підписом керівника банку/уповноваженої особи із зазначенням його посади, ініціалів та прізвища, дати засвідчення та проставлянням напису "Згідно з оригіналом".

Сторінки (аркуші) копії документа/витягу з нього, що складається з двох і більше сторінок (аркушів), повинні бути пронумеровані та прошиті банком і на зворотному боці останнього аркуша такої копії на окремому невеликому аркуші, що наклеюється на нього поверх кінців ниток, 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 другому пункту 20 розділу III цього Положення.

Інформація в електронній формі передається Національному банку в захищеному вигляді із застосуванням кваліфікованого електронного підпису.

21. Обмін інформацією/документами для вирішення питань, які виникають під час здійснення безвізного нагляду, здійснюється шляхом обміну листами засобами поштового зв'язку або системи електронної пошти Національного банку.

22. Підрозділ нагляду має право ініціювати проведення робочих зустрічей із керівниками та працівниками банків і залучати фахівців інших підрозділів Національного банку в межах їх компетенцій для обговорення питань, що виникають під час здійснення нагляду.

23. Національний банк у разі надання банку рекомендацій щодо додержання законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг за результатами проведеного нагляду надає такі рекомендації банку разом з Довідкою (якщо Довідку складено).

24. Результат проведеного безвізного нагляду в разі виявлення в діяльності банку порушень законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг оформляється у вигляді Довідки, яка складається у двох примірниках. Довідка підписується уповноваженим працівником підрозділу

нагляду (виконавцем), який здійснював перевірку та готував Довідку, і погоджується керівником підрозділу нагляду. Уповноважені особи на здійснення безвизного нагляду визначаються розпорядчим актом Національного банку.

25. Підрозділ нагляду не пізніше ніж протягом п'яти робочих днів із дня складання Довідки надсилає або передає банку (під підпис керівника банку або уповноваженої ним особи) перший примірник Довідки із супровідним листом згідно з установленими Національним банком вимогами щодо надсилання/надання документів із грифом обмеження доступу для ознайомлення та підписання керівником банку (особою, яка виконує його обов'язки). Перший примірник Довідки передається банку для ознайомлення та підписання керівником банку (особою, яка виконує його обов'язки) із зазначенням дати передавання та підпису про отримання на другому примірнику, який залишається в керівника/уповноваженої особи підрозділу нагляду.

Датою отримання Довідки в разі надсилання її банку засобами поштового зв'язку (із дотриманням вимог щодо пересилання документів із грифом обмеження доступу, установлених Національним банком) є дата, зазначена банком на поштовому повідомленні про вручення.

Довідка разом із супровідним листом (в електронному вигляді) також надсилається підрозділом нагляду до банку засобами системи електронної пошти Національного банку.

26. Довідка є такою, що отримана, доведена до відома та погоджена банком (у разі неповернення Національному банку в установленій цим Положенням строк, підписаної керівником банку/особою, яка виконує його обов'язки, або відмови в підписанні першого примірника надісланої засобами поштового зв'язку Довідки банком), на:

1) сьомий день із дати надсилання (не враховуючи дату надсилання) – для банків із зареєстрованим місцезнаходженням у м. Києві та Київській області;

2) десятий день із дати надсилання (не враховуючи дату надсилання) – для банків із зареєстрованим місцезнаходженням в інших регіонах України.

Неотримання банком надісланого засобами поштового зв'язку першого примірника Довідки із супровідним листом із незалежних від Національного банку причин не позбавляє цей документ офіційності та законної (юридичної) сили. Якщо банк відмовився отримати Довідку, то такий банк вважається належним чином ознайомленим із Довідкою, а Довідка є такою, що отримана та погоджена банком.

27. Банк не пізніше сьомого дня з дня отримання Довідки повертає Національному банку підписаний керівником (особою, яка виконує його

обов'язки) перший примірник Довідки. Підрозділ нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг після отримання першого, підписаного керівником банку (особою, яка виконує його обов'язки) примірника Довідки, надсилає до банку другий її примірник.

Банк разом з першим примірником Довідки має право надати Національному банку пояснення чи обґрунтовані заперечення щодо обставин, фактів порушень (за наявності) у письмовій формі з обов'язковим документальним підтвердженням.

28. Довідка є документом, у якому фіксуються в межах повноважень Національного банку, установлених законодавством України, порушення банком законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, уключаючи порушення, за які встановлена відповідальність згідно зі статтею 41¹ Закону про фінпослуги.

29. Банк одночасно з поверненням Довідки надає Національному банку інформацію щодо врахованих рекомендацій Національного банку стосовно захисту прав споживачів фінансових послуг та/або план заходів щодо врахування наданих рекомендацій із зазначенням відповідальних осіб. Банк у разі незгоди з наданими за результатами безвиїзного нагляду рекомендаціями має проінформувати Національний банк про незгоду з наданням обґрунтованих пояснень.

30. Довідка та інші матеріали щодо результатів нагляду за додержанням банком вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг є інформацією з обмеженим доступом і власністю Національного банку та не підлягають розголошенню. Розкриття інформації, що міститься в Довідці, здійснюється в порядку, визначеному Законом про банки.

31. Моніторинг усунення порушень та врахування наданих рекомендацій, установлених за результатами нагляду за додержанням банками законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, здійснює підрозділ нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг.

IV. Взаємодія Національного банку з банками та звітність за результатами проведеного нагляду щодо захисту прав споживачів фінансових послуг

32. Національний банк надає рекомендації щодо додержання законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг шляхом надсилання банкам відповідного листа та/або розроблення методичних рекомендацій щодо окремих питань діяльності банків у частині захисту прав споживачів фінансових послуг,

які виникають під час проведення нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг.

33. Національний банк проводить робочі зустрічі з представниками банків з метою обговорення проблемних питань та розроблення пропозицій щодо вдосконалення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг.

34. Підрозділ нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг за результатами безвізного нагляду забезпечує підготовку щорічної, щоквартальної та щомісячної інформації про кількість, стан виконання, результати розгляду звернень споживачів фінансових послуг і виявлені системні проблеми/порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг для керівництва, підрозділів Національного банку та розміщення на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

35. Звіти за результатами нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг для розміщення на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку містять:

- 1) загальну кількісну статистику звернень;
- 2) систематизовану статистику звернень у розрізі порушених тем;
- 3) детальний опис найчастіших/системних/проблемних питань, порушених у зверненнях, або питань, які 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
до Положення про здійснення
Національним банком України нагляду
за додержанням банками законодавства
про захист прав споживачів фінансових
послуг
(підпункт 3 пункту 12 розділу III)

Довідка
про результати здійснення безвізного нагляду
за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг

_____ (повне найменування банку)

Дата складання довідки “ ____ ” _____ року

Виконавець _____

_____ (посада, назва підрозділу)

_____ (підпис)

_____ (ім'я, прізвище)

Погоджено: _____

_____ (керівник підрозділу нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг)

_____ (підпис)

_____ (ім'я, прізвище)

I. Загальна інформація

1. У цьому розділі надається інформація про строки проведення безвізного нагляду (дати початку і закінчення), підстави для проведення безвізного нагляду, період діяльності банку та питання, що підлягали безвізному нагляду.

II. Висновки за результатами безвізного нагляду

2. У цьому розділі надається інформація про результати безвізного нагляду та установлені факти порушення банком вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг.

III. Результати безвізного нагляду

3. У цьому розділі зазначаються:

1) опис результатів аналізу інформації та документів, надання яких передбачено законодавством про захист прав споживачів та розміщених на власних вебсайтах банку, уключаючи договори про надання банківських та інших фінансових послуг та інші документи, складені/укладені між банком і споживачами фінансових послуг, а також які надає банк перед укладенням

Продовження додатка до договору, у тому числі шляхом поширення реклами фінансових послуг;

2) опис виявлених фактів допущених банком порушень законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

3) потреба запиту додаткових документів/інформації/пояснень та питання, які вимагали додаткового аналізу;

4) опис виявлених фактів допущених банком порушень законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг з урахуванням наданих банком додаткових документів/інформації/пояснень;

5) виявлені факти надання Національному банку недостовірної інформації;

б) інша інформація за результатами безвиїзного нагляду.

У Довідці зазначається важлива інформація для надання об'єктивних висновків щодо діяльності банку за результатами безвиїзного нагляду.

IV. Порушення

4. У цьому розділі надається інформація про порушення банком законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та опис фактів, у яких допущено порушення/невиконання. Також зазначається інформація про усунення банком порушень (за наявності).

Довідку отримав та ознайомився(лась).

Голова правління

_____ (найменування банку)

_____ (підпис)

_____ (ім'я, прізвище)

_____ (дата)