



ПРАВЛІННЯ НАЦІОНАЛЬНОГО БАНКУ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

02.09.2022 № 198

**Про затвердження 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 та
внесення зміни до Положення про здійснення
Національним банком України безвиїзного нагляду на
ринках небанківських фінансових послуг**

{Із змінами, внесеними згідно з Постановами Національного банку

№ 118 від 28.09.2023

№ 152 від 27.11.2023

№ 162 від 14.12.2023

№ 95 від 03.08.2024

№ 143 від 04.12.2024

№ 15 від 11.02.2025}

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 здійснення нагляду за додержанням надавачами фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавачами обмежених платіжних послуг та колекторськими компаніями України, державне регулювання яких здійснюється Національним банком України, 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. Затвердити 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, що додається.

{Пункт 2 втратив чинність на підставі Постанови Національного банку № 162 від 14.12.2023}

3. Визнати такими, що втратили чинність:

1) постанову Правління Національного банку України від 09 лютого 2021 року № 15 "Про затвердження Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням банками законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг";

2) пункт 1 постанови Правління Національного банку України від 16 червня 2021 року № 52 "Про затвердження Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням учасниками ринку фінансових послуг законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг";

3) постанову Правління Національного банку України від 09 липня 2021 року № 76 "Про затвердження Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)".

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

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

Голова

К. Шевченко

ЗАТВЕРДЖЕНО
Постанова Правління
Національного банку України
02.09.2022 № 198
(у редакції постанови Правління
Національного банку України
28.09.2023 [№ 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

{У тексті Положення посилання на додаток 1 замінено посиланням на додаток згідно з Постановою Національного банку [№ 152 від 27.11.2023](#)}

I. Загальні положення

1. Це Положення розроблено відповідно до Законів України “Про Національний банк України”, “Про банки і банківську діяльність”, “Про фінансові послуги та фінансові компанії” (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”, “Про адміністративну процедуру” (далі - Закон про адмінпроцедуру), інших законів України та нормативно-правових актів Національного банку України (далі - Національний банк), з метою здійснення Національним банком нагляду за додержанням:

{Пункт 1 розділу I із змінами, внесеними згідно з Постановами Національного банку [№ 152 від 27.11.2023](#), [№ 143 від 04.12.2024](#)}

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);

4) об'єктами нагляду вимог, встановлених законодавством України щодо забезпечення доступності фінансових, супровідних, платіжних та обмежених платіжних послуг для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

{Пункт 1 розділу I доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національного банку № 15 від 11.02.2025}

2. Терміни в цьому Положенні вживаються в таких значеннях:

1) безвиїзний 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), 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;

{Підпункт 1 пункту 2 розділу I із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

2) довідка 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 - документ, що складається за результатами безвиїзного 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), порушень об'єктами нагляду вимог [Закону про фінпослуги](#), [Закону про споживче кредитування](#), [Законів України “Про страхування”](#), [“Про кредитні спілки”](#) та іншого законодавства України в частині зобов'язання надання інформації, документів та їх копій (у паперовій або електронній формі), письмових пояснень Національному банку, уключаючи на письмовий запит/вимогу, та в якому може бути викладене професійне судження (далі - Довідка);

{Підпункт 2 пункту 2 розділу I в редакції Постанови Національного банку № 152 від 27.11.2023; із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

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;

3¹) камеральна перевірка - перевірка, яка проводиться під час здійснення безвиїзного нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг на підставі даних, інформації та документів, отриманих за результатами отримання послуги/проведення операції/декількох операцій/правочинів, що вчиняються під час надання послуг, включаючи такі, які мають ознаки фінансової, обмеженої платіжної послуги, або в особи, що здійснює надання платіжних послуг або обмежених платіжних послуг без ліцензії та/або реєстрації, та/або авторизації з відповідним фіксуванням отримання послуги або проведення операції технічними засобами (фото- та/або відео-, аудіофіксуванням), що проводиться уповноваженими відповідно до розпорядчого акта Національного банку про проведення камеральної перевірки особами в порядку, установленому в **розділі III¹** цього Положення;

{Пункт 2 розділу I доповнено новим підпунктом 3¹ згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

3²) куратор камеральної перевірки - посадова особа Національного банку, визначена в розпорядчому акті Національного банку про проведення камеральної перевірки, яка здійснює загальне керівництво процесом камеральної перевірки об'єкта нагляду, координує вирішення внутрішніх питань та проведення зовнішніх комунікацій з об'єктом перевірки (за потреби), включаючи підписання письмових запитів на отримання пояснень, інформації та документів, що виникають під час камеральної перевірки;

{Пункт 2 розділу I доповнено новим підпунктом 3² згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

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;

7¹) повідомлення про початок адміністративного провадження - повідомлення Національним банком об'єкта нагляду про початок адміністративного провадження, визначене [статтями 32, 49 Закону про адмінпроцедуру](#);

{Пункт 2 розділу I доповнено новим підпунктом 7¹ згідно з Постановою Національного банку № 143 від 04.12.2024}

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”](#), [Законі про адмінпроцедуру](#) 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.

{Абзац пункту 2 розділу I із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 143 від 04.12.2024}

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, 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;

{Підпункт 1 пункту 3 розділу I із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

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) у частині додержання вимог щодо забезпечення доступності фінансових, супровідних, платіжних та обмежених платіжних послуг для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення.

{Пункт 3 розділу I доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національного банку № 15 від 11.02.2025}

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, акредитована філія іноземної платіжної установи;

{Підпункт 1 пункту 4 розділу I із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

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

3) вимог щодо етичної поведінки - колекторська компанія;

4) вимог, встановлених законодавством України щодо забезпечення доступності фінансових, супровідних, платіжних та обмежених платіжних послуг для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення - надавач фінансових послуг, надавач супровідних послуг, надавач платіжних послуг, надавач обмежених платіжних послуг.

{Пункт 4 розділу I доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національного банку № 15 від 11.02.2025}

4¹. Національний банк здійснює нагляд за додержанням вимог, встановлених законодавством України щодо забезпечення доступності фінансових, супровідних,

платіжних та обмежених платіжних послуг для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в порядку, визначеному цим Положенням.

{Розділ I доповнено новим пунктом 4¹ згідно з Постановою Національного банку № 15 від 11.02.2025}

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

6. Національний банк здійснює нагляд за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг та за дотриманням 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.

Інспекційні перевірки об'єктів нагляду, що проводяться за межами місцезнаходження об'єкта нагляду у віддаленому форматі/шляхом віддаленого доступу до документів, інформації та систем автоматизації з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, не належать до безвиїзного нагляду, що здійснюється відповідно до цього Положення.

{Пункт 6 розділу I доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

6¹. Національний банк має право застосовувати професійне судження під час:

{Абзац перший пункту 6¹ розділу I в редакції Постанови Національного банку № 15 від 11.02.2025}

1) оцінювання осіб, правочинів, операцій, обставин, подій у межах безвиїзного нагляду за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг (включаючи законодавство у сфері споживчого кредитування), контролю за дотриманням законодавства України про рекламу на ринках фінансових послуг та за поширенням інформації про фінансові та супровідні послуги;

{Абзац пункту 6¹ розділу I в редакції Постанови Національного банку № 15 від 11.02.2025}

2) здійснення нагляду за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів на платіжному ринку.

{Абзац пункту 6¹ розділу I в редакції Постанови Національного банку № 15 від 11.02.2025}

Професійне судження формується Національним банком з урахуванням принципів, визначених у частині п'ятій статті 21 Закону про фінпослуги.

{Розділ I доповнено новим пунктом 6¹ згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

6². Національний банк за результатами здійснення безвиїзного нагляду за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг має право прийняти рішення про:

1) належність або неналежність певних послуг чи операцій, які за своєю суттю містять ознаки одного чи декількох видів фінансових послуг відповідно до Закону про фінпослуги та/або спеціальних законів, до певного виду фінансових послуг, визначених **частиною першою** статті 4 Закону про фінпослуги. Під ознаками фінансових послуг розуміється операція або декілька операцій, пов'язаних однією правовою метою, включаючи операцію/операції з фінансовими засобами, що здійснюється(ються) в інтересах інших осіб, ніж надавач такої фінансової послуги, а також послуги, прямо визначені спеціальними законами як фінансові послуги;

2) заборону надання певних послуг, що не передбачені **частиною першою** статті 4 Закону про фінпослуги, але за своєю суттю містять ознаки одного чи декількох видів фінансових послуг відповідно до Закону про фінпослуги та/або спеціальних законів;

3) належність платіжної операції до обмежених платіжних послуг або визначення операції як обмеженої платіжної послуги, якщо операція відповідає хоча б одному з критеріїв, визначених у **статті 8** Закону України “Про платіжні послуги”;

4) віднесення осіб, які не здійснили авторизації діяльності з надання платіжних послуг (обмежених платіжних послуг), до таких, що здійснюють надання платіжних послуг або обмежених платіжних послуг без ліцензії та/або реєстрації.

{Розділ I доповнено новим пунктом 6² згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

6³. Національний банк має право провести камеральну перевірку під час здійснення безвиїзного нагляду за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг на підставі розпорядчого акта про проведення камеральної перевірки.

Порядок організації та проведення камеральної перевірки під час здійснення безвиїзного нагляду за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг встановлений в **розділі III¹** цього Положення.

{Розділ I доповнено новим пунктом 6³ згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

7. Інспекційні перевірки з питань дотримання законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг, з питань дотримання 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, 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 коригувальні заходи та/або заходи впливу в порядку, визначеному законодавством України.

{Абзац другий пункту 8 розділу I в редакції Постанови Національного банку № 152 від 27.11.2023}

Національний банк у разі виявлення випадків надання об'єктами нагляду фінансових послуг, платіжних послуг, обмежених платіжних послуг без відповідної ліцензії/реєстрації/авторизації вживає заходів для припинення такої діяльності, притягнення об'єкта нагляду до відповідальності відповідно до законодавства України.

{Пункт 8 розділу I доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

8¹. Відносини щодо прийняття, набрання чинності, виконання та припинення дії індивідуальних актів, які приймає Національний банк і які є адміністративними актами, регулюються [Законом про адмінпроцедуру](#) з урахуванням особливостей, визначених [Законом України “Про Національний банк України”](#) та законами, що регулюють діяльність на ринку фінансових послуг та на платіжному ринку, у порядку, визначеному [Положенням про застосування Національним банком України заходів впливу](#), затвердженим постановою Правління Національного банку України від 17 серпня 2012 року № 346, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 17 вересня 2012 року за № 1590/21902 (зі змінами), [Положенням про застосування Національним банком України заходів впливу за порушення вимог законодавства, що регулює діяльність на платіжному ринку](#), затвердженим постановою Правління Національного банку України від 22 вересня 2022 року № 206 (зі змінами), [Положенням про застосування Національним банком України коригувальних заходів, заходів раннього втручання, заходів впливу у сфері державного регулювання діяльності на ринках небанківських фінансових послуг](#), затвердженим постановою Правління Національного банку України від 25 грудня 2023 року № 183 (зі змінами), [Положенням про застосування Національним банком України заходів впливу за порушення колекторськими компаніями законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг](#), затвердженим постановою Правління Національного банку України від 27 грудня 2023 року № 193.

{Розділ I доповнено новим пунктом згідно з Постановою Національного банку № 143 від 04.12.2024}

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, акредитованими філіями іноземних платіжних установ (далі - надавач фінансових, супровідних послуг) законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг здійснюється Національним банком із метою:

{Абзац перший пункту 9 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

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 своєчасного надання споживачам необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансові послуги (включаючи фінансові платіжні послуги), посередницькі послуги, продукти, включаючи інформацію про вартість таких послуг і продуктів, 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, уключаючи їх мобільну версію, у програмних застосунках (мобільних додатках, платіжних та мобільних застосунках), платіжних пристроях надавача фінансових, супровідних послуг, у місцях надання послуг, поширеної шляхом розміщення надавачем фінансових, супровідних послуг реклами про фінансові послуги та на платіжному ринку, які ними надаються, умови отримання таких послуг у будь-якій формі, або розміщених у будь-який інший спосіб, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової та/або посередницької послуги, для прийняття споживачами свідомих рішень;

{Підпункт 2 пункту 9 розділу II в редакції Постанови Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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;

4¹) запобігання поширенню на ринку фінансових/платіжних послуг інформації, що вводить в оману;

{Пункт 9 розділу II доповнено новим підпунктом 4¹ згідно з Постановою Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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

6) сприяння просвітницькій роботі для забезпечення обізнаності споживачів, отримання ними навичок, знань та впевненості щодо розуміння ризиків, відповідальності та можливостей, пов'язаних із отриманням фінансових послуг;

{Підпункт 6 пункту 9 розділу II в редакції Постанови Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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 (крім фондового ринку) та на платіжному ринку] (далі - законодавство України про рекламу у сфері фінансових/платіжних послуг);

{Підпункт 8 пункту 9 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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

{Абзац другий підпункту 9 розділу II виключено на підставі Постанови Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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

{Підпункт 1 пункту 10 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановами Національного банку № 95 від 03.08.2024, № 143 від 04.12.2024}

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, включаючи їх мобільну версію, програмних застосунків (мобільних додатків, платіжних та мобільних застосунків), платіжних пристроїв та

внутрішніх документів надавача фінансових, супровідних послуг щодо додержання законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

{Підпункт 3 пункту 10 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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, за поширенням інформації про фінансові/платіжні послуги та супровідні послуги, інформаційних матеріалів та методів пропонування, продажу фінансових та супровідних послуг, залучення до надання фінансових послуг посередників;

{Підпункт 5 пункту 10 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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 захисту прав та законних інтересів споживачів, у тому числі з питань підвищення фінансової обізнаності споживачів щодо умов фінансових та/або супровідних послуг;

{Підпункт 8 пункту 10 розділу II в редакції Постанови Національного банку № 152 від 27.11.2023}

9) контролю за усуненням виявлених порушень та моніторингу врахування наданих рекомендацій за результатами проведених безвиїзного нагляду та інспекційних перевірок у частині додержання законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

{Підпункт 9 пункту 10 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 152 від 27.11.2023}

10) співпраці з іншими органами в межах своєї компетенції щодо забезпечення захисту прав споживачів, у тому числі обміну інформацією щодо скарг споживачів, правопорушень на ринку фінансових послуг, осіб, притягнутих до відповідальності;

{Підпункт 10 пункту 10 розділу II в редакції Постанови Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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 кредитодавцем, 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 кредитодавцем, 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;

15) аналізу інформації, отриманої під час здійснення нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг інших надавачів фінансових/платіжних, супровідних послуг;

{Пункт 10 розділу II доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національного банку № 152 від 27.11.2023}

16) проведення камеральної перевірки та аналізу інформації і документів, отриманих за її результатами (у разі прийняття розпорядчого акта про проведення камеральної перевірки).

{Пункт 10 розділу II доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

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

{Підпункт 2 пункту 13 розділу II в редакції Постанови Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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;

{Підпункт 3 пункту 13 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

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, включаючи 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), продукти, договори про надання фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), іншої інформації/документів (їх копій), надання яких визначено законодавством України, розміщених на власних вебсайтах, включаючи їх мобільну версію, у програмних застосунках (мобільних додатках, платіжних та мобільних 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;

{Підпункт 1 пункту 14 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 152 від 27.11.2023}

1¹) інформації про фінансові/платіжні послуги та супровідні послуги, інформаційних матеріалів та методів пропонування, продажу фінансових та супровідних послуг, інформації про залучення до надання фінансових послуг посередників;

{Пункт 14 розділу II доповнено новим підпунктом 1¹ згідно з Постановою Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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 [Закону про звернення](#), [Закону про адвокатуру](#), заяв, поданих відповідно до [Закону про адмінпроцедуру](#) і в яких порушуються питання щодо додержання законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, адвокатських запитів, поданих відповідно до Закону про адвокатуру, заяв, поданих відповідно до [Закону про адмінпроцедуру](#), про надання інформації, копій документів, отриманих під час розгляду звернень, звернень державних органів та органів виконавчої влади;

{Підпункт 2 пункту 14 розділу II із змінами, внесеними згідно з Постановами Національного банку № 95 від 03.08.2024, № 143 від 04.12.2024}

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, документів (їх копій), письмових пояснень, наявних у Національного банку у зв'язку з виконанням ним своїх функцій та повноважень;

{Підпункт 4 пункту 14 розділу II в редакції Постанови Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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

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

7) інформації, отриманої з повідомлення особи шляхом заповнення нею відповідної форми на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України;

{Пункт 14 розділу II доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

8) інформації з вебсайтів третіх осіб;

{Пункт 14 розділу II доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

9) інформації, отриманої під час здійснення нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг іншими надавачами фінансових/платіжних, супровідних послуг;

{Пункт 14 розділу II доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

10) інформації та документів, отриманих за результатами проведення камеральної перевірки;

{Пункт 14 розділу II доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

11) інформації та документів, отриманих від центральних банків та органів нагляду за надавачами фінансових та/або супровідних послуг іноземних держав.

{Пункт 14 розділу II доповнено новим підпунктом згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

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 безвиїзного нагляду в разі виявлення в діяльності надавача фінансових, супровідних послуг порушень законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, уключаючи порушень вимог [Закону про фінпослуги](#), [Закону про споживче кредитування](#), Законів України “Про страхування”, “Про кредитні спілки” та іншого законодавства України в частині зобов’язання надання інформації, документів та їх копій (у паперовій або електронній формі), письмових пояснень Національному банку, включаючи на письмовий запит/вимогу, або ознак здійснення надавачем небанківських фінансових послуг ризикової діяльності оформляються у формі [Довідки](#) згідно з [розділом V](#) цього Положення.

{Пункт 18 розділу II в редакції Постанови Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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

19. Безвиїзний 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 у межах компетенції, визначеної законами України, здійснює нагляд за додержанням законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг шляхом:

1) аналізу 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 [Закону про звернення](#), [Закону про адвокатуру](#), заяв, поданих відповідно до [Закону про адмінпроцедуру](#) і в яких порушуються питання щодо додержання законодавства України про захист прав споживачів обмежених платіжних послуг, адвокатських запитів, поданих відповідно до Закону про адвокатуру, заяв, поданих відповідно до [Закону про адмінпроцедуру](#), про надання інформації, копій документів, отриманих під час розгляду звернень, звернень державних органів та органів виконавчої влади;

{Підпункт 1 пункту 20 розділу III із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 143 від 04.12.2024}

2) аналізу 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) аналізу внутрішніх документів об'єктів нагляду;

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

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

6) здійснення контролю за дотриманням законодавства України про рекламу обмежених платіжних послуг;

7) аналізу інформації, отриманої з повідомлення особи шляхом заповнення нею відповідної форми на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України;

8) аналізу інформації з вебсайтів третіх осіб;

9) аналізу інформації, отриманої під час здійснення нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг іншими надавачами фінансових/платіжних/ обмежених платіжних, супровідних послуг;

10) проведення камеральної перевірки та аналізу інформації і документів, отриманих за її результатами (у разі прийняття розпорядчого акта про проведення камеральної перевірки);

11) аналізу інформації і документів, отриманих від центральних банків та органів нагляду за надавачами фінансових та/або супровідних послуг іноземних держав.

{Пункт 20 розділу III в редакції Постанови Національного банку № 95 від 03.08.2024}

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

22. Результат проведеного безвізного 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.

III¹. Порядок організації та проведення камеральної перевірки під час здійснення безвізного нагляду за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, обмежених платіжних послуг

22¹. Національний банк проводить камеральну перевірку в разі:

1) виявлення ознак ухилення надавача фінансових/платіжних, обмежених платіжних послуг або супровідних послуг від дотримання вимог законів України та/або нормативно-правових актів Національного банку, вчинення дій для обходу таких вимог, що може спричинити порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

2) отримання інформації/виявлення ознак надання об'єктом нагляду фінансових/платіжних/обмежених платіжних/супровідних послуг без отримання відповідної ліцензії/реєстрації/авторизації, що може спричинити порушення прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

3) необхідності підтвердження/спростування ознак порушення об'єктом нагляду вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, включаючи правила та механізми надання таких послуг;

4) необхідності з'ясування/підтвердження достовірності наданої об'єктом нагляду інформації в частині захисту прав споживачів фінансових/платіжних послуг;

5) необхідності контролю за виконанням об'єктом нагляду рішень Національного банку, що були прийняті за результатами нагляду за дотриманням законодавства України про захист прав споживачів фінансових/платіжних послуг, включаючи рішення щодо заборони надання об'єктом нагляду послуг та/або здійснення операцій без відповідної ліцензії/реєстрації/авторизації.

22². Камеральна перевірка проводиться без відвідування об'єкта нагляду за його місцезнаходженням. До камеральної перевірки, що здійснюється відповідно до цього Положення, не належать інспекційні перевірки об'єктів нагляду, що проводяться за межами місцезнаходження об'єкта нагляду у віддаленому форматі/шляхом віддаленого доступу до документів, інформації та систем автоматизації з використанням інформаційно-комунікаційних технологій.

22³. Національний банк має право проводити камеральну перевірку без попереднього повідомлення об'єкта нагляду про її проведення.

22⁴. Національний банк має право залучати до проведення камеральної перевірки фізичних або юридичних осіб на підставі окремих договорів.

22⁵. Камеральна перевірка здійснюється на підставі розпорядчого акта Національного банку про проведення камеральної перевірки, до якого можуть бути внесені зміни (за потреби).

22⁶. Розпорядчий акт Національного банку про проведення камеральної перевірки має містити:

- 1) найменування об'єкта нагляду;
- 2) код об'єкта нагляду за Єдиним державним реєстром підприємств та організацій України;
- 3) питання, що підлягають камеральній перевірці;
- 4) строки проведення камеральної перевірки;
- 5) прізвища, власні імена, по батькові (за наявності), найменування посад уповноважених осіб на проведення камеральної перевірки та/або реквізити договору, на підставі якого такі особи залучаються до проведення камеральної перевірки, прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), найменування посади куратора камеральної перевірки;
- 6) іншу інформацію щодо камеральної перевірки (за потреби).

22⁷. Розпорядчий акт Національного банку про проведення камеральної перевірки (зміни до нього) підписується заступником Голови Національного банку, який здійснює загальне керівництво та контролює діяльність самостійних підрозділів Національного банку за вертикаллю підпорядкування "Пруденційний нагляд".

22⁸. Результати проведеної камеральної перевірки оформляються у вигляді протоколу про проведення камеральної перевірки (далі - Протокол про камеральну перевірку) за формою згідно з [додатком 2](#) до цього Положення.

22⁹. Протокол про камеральну перевірку складається у формі електронного документа або в паперовій формі.

{Положення доповнено новим розділом III¹ згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

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

23. Безвізний 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 безвізний 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 [Закону про звернення](#), [Закону про адвокатуру](#), заяв, поданих відповідно до [Закону про адмінпроцедуру](#) 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 про адвокатуру, про надання інформації, копій документів, отриманих під час розгляду звернень;

{Підпункт 1 пункту 24 розділу IV із змінами, внесеними згідно з Постановами Національного банку № 95 від 03.08.2024, № 143 від 04.12.2024}

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, уключаючи їх мобільну версію, у програмних застосунках (мобільних додатках та застосунках), 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);

{Підпункт 4 пункту 24 розділу IV із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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, включаючи його мобільну версію, у програмному застосунку (мобільному додатку та застосунку);

{Підпункт 6 пункту 24 розділу IV із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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/вимогу Національного банку (відповідно до вимог законів України в межах своїх повноважень).

{Пункт 27 розділу V із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 152 від 27.11.2023}

28. Письмовий запит/вимога на отримання пояснень, інформації та документів оформляється як лист Національного банку за підписом уповноваженої посадової особи Національного банку або куратора камеральної перевірки (у разі потреби отримання пояснень, інформації та документів у межах камеральної перевірки) і надсилається з урахуванням вимог щодо пересилання документів, що містять інформацію з обмеженим доступом, установлених Національним банком, у:

{Абзац перший пункту 28 розділу V із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

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/вимога Національного банку, направлений/направлена 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/вимоги 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/вимоги у формі електронного документа об'єкту нагляду на електронну адресу надсилає засвідчену в порядку, установленому законодавством України, копію письмового запиту/вимоги в паперовій формі рекомендованим листом із повідомленням про вручення на поштову адресу надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), надавача обмежених платіжних послуг, колекторської компанії.

Строк, у який вимагається подання письмових пояснень, інформації та документів від об'єктів нагляду, встановлюється з урахуванням обсягів запитуваної інформації та не може бути меншим, ніж строк, установлений законодавством України.

{Пункт 28 розділу V в редакції Постанови Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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/вимозі Національного банку структурі, обсягах та в установленій у цьому запиті/цій вимозі строк.

{Пункт 29 розділу V в редакції Постанови Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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 письмовий запит/вимогу Національного банку надаються разом із супровідним листом за підписом керівника (уповноваженої особи) надавача фінансових послуг (включаючи фінансові платіжні послуги), колекторської компанії.

{Абзац четвертий пункту 30 розділу V із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 152 від 27.11.2023}

Копії документів, витяги з них, що надаються на запит/вимогу 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.

{Абзац п'ятий пункту 30 розділу V із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 152 від 27.11.2023}

Копії документів, витяги з них, що надаються на запит/вимогу 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 проставлення напису “Згідно з оригіналом”.

{Абзац шостий пункту 30 розділу V із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 152 від 27.11.2023}

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 50х50 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 (включаючи результати проведеної камеральної перевірки) 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.

{Пункт 32 розділу V із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

32¹. День складання Довідки є днем початку адміністративного провадження в адміністративній справі.

{Розділ V доповнено новим пунктом 32¹ згідно з Постановою Національного банку № 143 від 04.12.2024}

33. Національний банк не пізніше трьох 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 у 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 засвідчену в порядку, установленому законодавством України, копію Довідки в паперовій формі або передає її нарочно. У разі проведення камеральної перевірки під час здійснення безвиїзного нагляду разом з Довідкою об'єкту нагляду надсилається Протокол про камеральну перевірку та копія розпорядчого акта про проведення такої перевірки, які є додатками до Довідки.

Національний банк у супровідному листі повідомляє об'єкт нагляду про початок адміністративного провадження та зазначає:

{Пункт 33 розділу V доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національного банку № 143 від 04.12.2024}

1) правові підстави початку адміністративного провадження;

{Пункт 33 розділу V доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національного банку № 143 від 04.12.2024}

2) права та обов'язки об'єкта нагляду в межах адміністративного провадження, включаючи право подання пояснень та зауважень у справі, спосіб та строк їх подання;

{Пункт 33 розділу V доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національного банку № 143 від 04.12.2024}

3) порядок ознайомлення з матеріалами адміністративного провадження.

{Пункт 33 розділу V доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національного банку № 143 від 04.12.2024}

{Пункт 33 розділу V із змінами, внесеними згідно з Постановами Національного банку № 152 від 27.11.2023, № 95 від 03.08.2024, № 143 від 04.12.2024}

34. Національний банк направляє об'єкту нагляду копію Довідки в паперовій формі із супровідним листом рекомендованим листом із повідомленням про вручення на поштову адресу об'єкта нагляду. Національний банк подає одну копію Довідки з додатками (за наявності) та супровідним листом у паперовій формі об'єкту нагляду (у разі передавання нарочним) із зазначенням дати передавання та підпису про отримання на другій копії Довідки з додатками (за наявності) та копії супровідного листа в паперовій формі, що залишаються в Національному банку.

{Пункт 34 розділу V в редакції Постанови Національного банку № 152 від 27.11.2023; із змінами, внесеними згідно з Постановами Національного банку № 95 від 03.08.2024, № 143 від 04.12.2024}

34¹. Об'єкт нагляду не пізніше наступного робочого дня з дня отримання повідомлення про початок адміністративного провадження письмово повідомляє Національний банк про день і час отримання такого повідомлення [крім випадку передавання Довідки з додатками (за наявності) із супровідним листом нарочним] у формі та в порядку, що визначені в **пункті 30** розділу V цього Положення.

{Розділ V доповнено новим пунктом 34¹ згідно з Постановою Національного банку № 143 від 04.12.2024}

34². Національний банк має право розмістити інформацію про початок адміністративного провадження (крім інформації з обмеженим доступом) на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

{Розділ V доповнено новим пунктом 34² згідно з Постановою Національного банку № 143 від 04.12.2024}

35. Національний банк має право надіслати копію Довідки з додатками (за наявності) в паперовій формі разом із супровідним листом на поштову адресу об'єкта нагляду або передати нарочним одночасно із направленням об'єкту нагляду Довідки з додатками (за наявності) в електронній формі.

{Пункт 35 розділу V із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 152 від 27.11.2023, № 95 від 03.08.2024}

36. Копія Довідки з додатками (за наявності) вважається такою, що отримана, доведена до відома об'єкта нагляду:

1) у паперовій формі [у разі відмови об'єкта нагляду в отриманні надісланої засобами поштового зв'язку Довідки з додатками (за наявності) або неотримання об'єктом нагляду Довідки з додатками (за наявності) у відділенні поштового зв'язку] на:

сьомий день із дати поштового відправлення Довідки з додатками (за наявності) Національним банком об'єкту нагляду - для об'єкта нагляду із зареєстрованим місцезнаходженням у місті Києві та Київській області;

10 день із дати поштового відправлення Довідки з додатками (за наявності) Національним банком об'єкту нагляду - для об'єкта нагляду із зареєстрованим місцезнаходженням в інших регіонах України;

2) у день отримання від об'єкта нагляду листа у відповідь на надіслану Довідку (з додатками).

Зазначені в **підпункті 1** пункту 36 розділу V цього Положення строки продовжуються на строк реєстрації зміни місцезнаходження об'єкта нагляду відповідно до законодавства України.

{Пункт 36 розділу V із змінами, внесеними згідно з Постановами Національного банку № 152 від 27.11.2023, № 95 від 03.08.2024; в редакції Постанови Національного банку № 143 від 04.12.2024}

36¹. День отримання об'єктом нагляду повідомлення про початок адміністративного провадження фіксується в матеріалах адміністративного провадження і таким днем є:

1) день отримання повідомлення згідно з інформацією від об'єкта нагляду про отримання повідомлення про початок адміністративного провадження (у разі отримання Національним банком такої інформації);

2) день отримання об'єктом нагляду повідомлення, зафіксований системою електронної пошти (у разі наявності підтвердження отримання);

3) день отримання об'єктом нагляду повідомлення про початок адміністративного провадження, зазначений у повідомленні про вручення (у разі його надсилання поштою рекомендованим листом);

4) день отримання повідомлення, зазначений керівником (уповноваженою особою) об'єкта нагляду на другій копії повідомлення про початок адміністративного провадження в паперовій формі [у разі вручення повідомлення під підпис керівнику (уповноваженій особі) об'єкта нагляду];

5) день розміщення інформації про початок адміністративного провадження на сторінках офіційного Інтернет-представництва Національного банку.

{Розділ V доповнено новим пунктом 36¹ згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024; в редакції Постанови Національного банку № 143 від 04.12.2024}

36². Об'єкт нагляду протягом 15 робочих днів із дня отримання Довідки з додатками (за наявності) має право подати звернення до Національного банку про перегляд Комітетом з питань нагляду та регулювання діяльності банків, оверсайта платіжної інфраструктури/Комітетом з питань нагляду та регулювання діяльності ринків небанківських фінансових послуг професійного судження, викладеного в Довідці, з належним обґрунтуванням та документальним підтвердженням (за наявності) клопотання про перегляд професійного судження. Таке звернення подається у формі та в порядку, що визначені в **пункті 30** розділу V цього Положення.

{Розділ V доповнено новим пунктом 36² згідно з Постановою Національного банку № 143 від 04.12.2024}

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

{Абзац перший пункту 37 розділу V із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

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

37¹. Об'єкт нагляду має право подати до Національного банку клопотання у письмовій формі відповідно до **Закону про адмінпроцедуру**:

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.

Копії документів, витяги з них, що додаються до клопотання в паперовій формі, засвідчуються підписом керівника (уповноваженої особи) об'єкта нагляду 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 об'єктом нагляду та на зворотному боці останнього аркуша такої копії в місці скріплення ниток наклеюється папір розміром 50х50 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 четвертому пункту 37¹ розділу V цього Положення.

Копії документів, витяги з них, що додаються до клопотання в паперовій формі, електронні копії паперових документів, електронні копії електронних документів повинні мати якість, що дає змогу прочитати всі зазначені в них відомості.

{Розділ V доповнено новим пунктом 37¹ із змінами, внесеними згідно з Постановою Національного банку № 143 від 04.12.2024}

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, виконання заходів впливу та врахування наданих рекомендацій, установлених за результатами безвиїзного нагляду та інспекційної перевірки в частині захисту прав споживачів фінансових/платіжних послуг.

Національний банк здійснює контроль за виконанням рішень Національного банку щодо заборони надання об'єктом нагляду послуг та/або здійснення операцій без відповідної ліцензії/реєстрації, включаючи контроль із застосуванням камеральної перевірки.

{Пункт 41 розділу V доповнено новим абзацом згідно з Постановою Національного банку № 95 від 03.08.2024}

{Пункт 41 розділу V із змінами, внесеними згідно з Постановами Національного банку № 152 від 27.11.2023, № 95 від 03.08.2024}

{Розділ VI виключено на підставі Постанови Національного банку № 152 від 27.11.2023}

VII. Звітність за результатами проведеного безвізного нагляду

50. Національний банк за результатами безвізного 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).

{Положення в редакції Постанови Національного банку № 118 від 28.09.2023}

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)

Довідка
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

*{Додаток в редакції Постанови Національного банку № 118 від 28.09.2023; із змінами.
внесеними згідно з Постановою Національного банку № 152 від 27.11.2023; в редакції
Постанови Національного банку № 95 від 03.08.2024}*

*{Додаток 2 виключено на підставі Постанови Національного банку № 152 від
27.11.2023}*

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 22⁸ розділу III¹)

Протокол
про проведення камеральної перевірки

{Додаток 2 в редакції Постанови Національного банку № 95 від 03.08.2024}



Про затвердження 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 та внесення зміни до Положення про здійснення Національним банком України безвиїзного нагляду на ринках небанківських фінансових послуг
Постанова Національного банку України; Положення, Форма типового документа, Довідка, Акт від 02.09.2022 № 198
Редакція від **20.02.2025**, підстава — [v0015500-25](#)
Постійна адреса:
<https://zakon.rada.gov.ua/go/v0198500-22>

Законодавство України
станом на 10.03.2025

чинний



v0198500-22

Документи та файли

- Сигнальний документ — [f518703n473.docx](#) від 15.08.24 16:30, 39 кб
- Сигнальний документ — [f518703n479.docx](#) від 12.12.24 21:40, 38 кб

Публікації документа

- Офіційне інтернет-представництво Національного банку України від 06.09.2022
- Офіційний вісник України від 23.09.2022 — 2022 р., № 74, том 2, стор. 799, стаття 4516, код акта 113683/2022