



Правління Національного банку України
ПОСТАНОВА

03 листопада 2021 року

м. Київ

№ 113

Про затвердження Положення про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит)

Відповідно до статей 7, 15, 55¹, 56 Закону України “Про Національний банк України”, статей 6, 20, 21, 27, 28 Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”, з метою забезпечення захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг, їх рівних можливостей для доступу до ринків фінансових послуг, а також контролю за прозорістю та відкритістю ринків фінансових послуг Правління Національного банку України **постановляє:**

1. Затвердити Положення про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит) (далі – Положення), що додається.

2. Небанківським фінансовим установам України, які відповідно до законів України мають право надавати кошти в позику (споживчий, фінансовий кредит), протягом трьох місяців із дня набрання чинності цією постановою привести свої договори у відповідність до вимог Положення.

3. Управлінню захисту прав споживачів фінансових послуг (Ольга Лобайчук) після офіційного опублікування цієї постанови забезпечити доведення до відома небанківських фінансових установ України, зазначених у пункті 2 цієї постанови, інформації про її прийняття.

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

Кирило ШЕВЧЕНКО

Інд. 14

Положення
про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про
надання коштів у позику (споживчий, фінансовий кредит)

I. Загальні положення

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

2. Терміни в цьому Положенні вживаються в такому значенні:

1) електронна копія (примірника договору, що укладений у вигляді паперового документа) – візуальне подання паперового договору в електронній формі, отримане шляхом сканування (фотографування) паперового договору;

2) кредитодавець – небанківська фінансова установа, яка відповідно до законів України має право надавати споживчі кредити та кошти в позику, у тому числі на умовах фінансового кредиту (далі – фінансова послуга);

3) одноразовий ідентифікатор – алфавітно-цифрова послідовність (комбінація цифр і літер або тільки цифр, або тільки літер), що її отримує споживач від іншої сторони договору засобом зв’язку, погодженим споживачем та іншою(ими) стороною(ами) договору, та яка може додаватись споживачем до інших електронних даних та надсилатись іншій(им) стороні(ам) договору, включно з метою укладення електронного договору в порядку, визначеному Законом України “Про електронну комерцію” (далі – Закон про електронну комерцію). Для цього Положення одноразовим ідентифікатором не є адреса електронної пошти та пароль або логін і пароль до неї, пароль або логін і пароль до мобільного застосунку або особистого кабінету для дистанційного обслуговування, номер телефону або будь-які інші персональні дані особи в будь-якій формі їх застосування;

4) примірник договору – оригінальний примірник договору для кожної сторони договору;

5) публічна пропозиція кредитодавця – сукупність положень, процедур та інших аналогічних документів про фінансові послуги кредитодавця, якими встановлені умови, правила та порядок надання фінансових послуг споживачам;

б) уповноважений працівник кредитодавця – працівник кредитодавця, до повноважень якого згідно з внутрішніми положеннями кредитодавця віднесено підписання зі споживачами договорів та інших документів від імені кредитодавця.

Терміни “незасвідчена копія”, “засвідчена копія” використовуються у значеннях, визначених Національним стандартом ДСТУ 2732:2004 “Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять”, затвердженим наказом Державного комітету України з питань технічного регулювання та споживчої політики від 28 травня 2004 року № 97.

Інші терміни в цьому Положенні вживаються в значеннях, визначених законами України.

3. Це Положення визначає додаткові, не визначені Цивільним кодексом України, Законом про кредитування, Законом про фінансові послуги та іншими законами України, які містять норми щодо договірних відносин у частині надання фінансових послуг, вимоги до договорів про надання фінансових послуг, включаючи індивідуальну частину договорів приєднання про надання фінансових послуг (далі – договори), що укладаються між споживачами фінансових послуг (далі – споживач) та небанківськими фінансовими установами.

4. Вимоги цього Положення поширюються на договори про надання споживачам таких послуг:

- 1) надання коштів у позику, у тому числі і на умовах фінансового кредиту;
- 2) надання споживчого кредиту.

5. Вимоги цього Положення не поширюються на публічну частину договорів приєднання про надання фінансових послуг (публічна пропозиція кредитодавця).

II. Додаткові вимоги до договорів

6. Договори викладаються з дотриманням технічних вимог до договорів, наведених у додатку до цього Положення.

7. Паперова або електронна копія (засвідчена/незасвідчена) договору та додатків до нього (за наявності) не повинна(і) надаватися споживачу замість примірника договору та додатків до нього (за наявності), що укладений(і) у вигляді паперового документа.

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

9. Договори повинні містити:

1) дату укладення;

2) поняття для визначення сутності предметів та подій в межах договору (далі – поняття) у термінах, які містяться в законодавчій термінології відповідного предмета правового регулювання та визначені законодавством України, що регулює відповідний ринок фінансових послуг (якщо такі поняття передбачено для відповідного виду договору);

3) назви видів грошових зобов'язань (проценти, комісії та інші платежі за надання та користування кредитом; пені, штрафи, неустойки та інші види компенсації, які застосовуються чи стягуються в разі невиконання або неналежного виконання зобов'язання) та інші терміни, що використовуються за текстом договору, із роз'ясненням їх економічної сутності, бази розрахунку та порядку обчислення;

4) дати надання/видачі та повернення (виплати) кредиту;

5) інформацію про умови, що дозволяють зміну процентної ставки або інших платежів за послуги кредитодавця, включених до загальних витрат за споживчим кредитом (якщо такі умови передбачено законами України для відповідного виду договору/договором про споживчий кредит);

6) перелік та вартість супровідних послуг, що надаються кредитодавцем під час укладення договору, з посиланням (гіперпосиланням для електронної версії договору) на всі тарифи та комісії, що підлягають сплаті за такі послуги (за наявності);

7) інформацію про те, що протягом строку дії договору тарифи та комісії за фінансовою послугою, а також за супровідними послугами кредитодавця чи третіх осіб, що надаються під час укладення договору, залишаються незмінними або можуть бути змінені;

8) відомості про відсутність або наявність у кредитодавця права передати іншій особі свої права кредитора за правочином відступлення права вимоги без згоди або за згодою споживача, а також обов'язок кредитодавця повідомити споживача про відступлення права вимоги протягом 10 робочих днів із дати такого відступлення;

9) інформацію про обов'язок здійснення кредитодавцем, а в разі залучення – новим кредитором або колекторською компанією, фіксування кожної безпосередньої взаємодії з питань врегулювання простроченої заборгованості (у разі виникнення) зі споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу, а також про обов'язок попередити зазначених осіб про таке фіксування;

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

11) зазначення предмета застави, відомостей про проведення/непроведення його оцінки (із зазначенням, ким вона проводиться, з якою періодичністю та хто сплачує її проведення) (якщо виконання зобов'язання за відповідним договором забезпечується заставою та не укладається окремий договір застави);

12) інформацію про наслідки невиконання або неналежного виконання кредитодавцем обов'язків за договором;

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

14) перелік, опис економічної сутності, строк дії супровідних послуг кредитодавця та послуг третіх осіб, які споживач придбаває в межах договору,

та порядок користування ними (якщо такі послуги передбачені відповідним видом договору);

15) порядок відмови споживача від супровідних послуг кредитодавця та послуг третіх осіб (якщо передбачено умовами публічної пропозиції кредитодавця для відповідного виду договору);

16) порядок інформування споживача про зміни в умовах надання фінансової послуги, щодо якої укладено договір, та каналу інформування (якщо такі зміни передбачено відповідним видом договору);

17) найменування уповноважених державних органів, до яких відповідно до законодавства України має право звернутися споживач з питань захисту прав споживачів фінансових послуг;

18) інформацію про порядок звернення споживача з питань виконання сторонами умов договору до кредитодавця;

19) інформацію про відсутність або наявність у споживача права продовжувати строк кредитування або строк виплати кредиту, установлених договором, на підставі звернення до кредитодавця в паперовій формі або в електронній формі із застосуванням одноразового ідентифікатора кожного разу під час реалізації споживачем такого права;

20) інформацію про те, що ініціювання споживачем продовження (лонгації, пролонгації) строку кредитування/строку договору відбувається без змін або зі зміною умов попередньо укладеного договору в бік погіршення для споживача, разом із зазначенням переліку та цифрового значення умов, що підлягають зміні [якщо таке продовження (лонгація, пролонгація) передбачено для відповідного виду договору];

21) спосіб перерахування споживачу – стороні договору коштів у рахунок кредиту:

на банківський рахунок споживача, включаючи використання реквізитів електронного платіжного засобу споживача;

видача готівкою.

10. Договори, умови яких передбачають безготівкове перерахування кредитодавцем коштів у рахунок кредиту на банківський рахунок споживача, включаючи використання реквізитів електронного платіжного засобу споживача (далі – кредитна операція), з урахуванням вимог пункту 9 розділу II цього Положення, повинні містити номер особистого електронного платіжного засобу

споживача – сторони договору, з використанням реквізитів якого кредитордавець здійснює кредитну операцію, у форматі XXXX XX** **** XXXX (перші шість знаків і останні чотири знаки номера електронного платіжного засобу).

11. Договори, умови яких передбачають списання коштів із банківського рахунку споживача на користь кредитордавця, з урахуванням вимог пункту 9 розділу II цього Положення, повинні містити інформацію про:

1) наявність у споживача права відмовитись або припинити за його вимогою списання коштів із банківського рахунку споживача на користь кредитордавця, а також порядок реалізації такого права споживачем в односторонньому порядку, включаючи дистанційний з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем спосіб реалізації такого права (якщо таке право передбачено законами України для відповідного виду договору);

2) те, що списання на користь кредитордавця здійснюються відповідно до порядку повернення кредиту та сплати процентів за користування кредитом у вигляді графіка платежів із визначеними кількістю платежів, їх розміром та періодичністю сплати.

12. Договори не повинні містити положень, які в будь-який спосіб обмежують права споживача:

1) повністю або частково достроково повернути кредит;

2) подати скаргу, позов до суду або застосувати іншу аналогічну за змістом процедуру щодо виконання договору кредитордавцем або містять вимогу реалізовувати таке право виключно через посередництво або арбітраж.

13. Договори не повинні містити:

1) поняття/терміни, визначені законодавством України, у власній інтерпретації понять/термінів;

2) поняття/терміни, які вводять або можуть увести споживача в оману через перетинання або збіг їх економічної сутності з іншими термінами, які визначені законодавством України, що регулює відповідний ринок фінансових послуг (з урахуванням підпункту 2 пункту 9 розділу II цього Положення);

3) процентні ставки за кредитом із числа всіх можливих відповідно до публічної пропозиції кредитордавця, які не застосовуються до умов договору, що укладається.

14. Договори не повинні містити положень про:

1) право на односторонню зміну (згідно з договором або законами України) умов договору без фактичного надсилання повідомлення споживачу погодженим кредитодавцем і споживачем каналом комунікації, що дає змогу встановити дату надсилання, з урахуванням особливостей, визначених Законом про електронну комерцію;

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

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

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

5) визнання дати надання/видачі кредиту, дати часткового повернення кредиту або дати виникнення заборгованості за кредитом фактом ініціювання споживачем продовження (лонгації, пролонгації) строку кредитування/строку договору з урахуванням підпункту 20 пункту 9 розділу II цього Положення;

6) право кредитодавця в односторонньому порядку продовжувати строк кредитування, установлений договором, або строк виплати кредиту після настання визначених договором обставин;

7) зобов'язання споживача сплатити проценти, комісії за користування кредитом або будь-які інші платежі, пов'язані з його обслуговуванням, за весь строк кредитування, що його визначено в договорі, безвідносно фактичному достроковому повному або частковому поверненню кредиту;

8) право кредитодавця встановлювати плату, включаючи будь-яку компенсацію, за повне або часткове дострокове повернення кредиту.

III. Додаткові вимоги до договорів, що укладаються у вигляді електронного документа

15. Договір, що укладається у вигляді електронного документа, підписується сторонами в порядку, визначеному законодавством України. Примірник такого договору споживача повинен містити кваліфікований електронний підпис уповноваженого працівника кредитодавця із кваліфікованою електронною позначкою часу та/або кваліфіковану електронну печатку кредитодавця з кваліфікованою електронною позначкою часу, накладену уповноваженим працівником кредитодавця.

16. Договір надається споживачу для підписання після здійснення належної перевірки споживача – отримувача коштів у рахунок кредиту відповідно до вимог Закону України “Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення” та нормативно-правового акта Національного банку України з питань здійснення установами фінансового моніторингу.

17. Кожен примірник договору, що укладається у вигляді електронного документа, повинен містити:

1) електронні підписи сторін договору з урахуванням вимог законодавства України;

2) дату та час його укладення;

3) адресу вебсайту кредитодавця в шаблоні [URL доменне ім'я вебсайту] або назву мобільного застосунку мовою, якою такий застосунок представлений в онлайн-магазинах застосунків App Store, Google Play та інших, з використанням якого укладено договір;

4) відомості про:
технологію (порядок) його укладення;
порядок створення та накладання електронних підписів сторонами договору;

спосіб (способи) ідентифікації та верифікації споживача з урахуванням вимог, визначених нормативно-правовим актом Національного банку України з питань здійснення установами фінансового моніторингу;

5) узгоджений сторонами спосіб надсилання (повторного надсилання) підписаного договору споживачу;

б) умови виготовлення та отримання засвідчених копій договору на папері з електронного документа.

18. Примірник договору, а також додатки до нього (за наявності), укладені у вигляді електронного документа, надсилаються споживачу одразу після його підписання, але до початку надання йому фінансової послуги.

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

Додаток
до Положення про додаткові вимоги до
договорів небанківських фінансових
установ про надання коштів у позику
(споживчий, фінансовий кредит)
(пункт 6 розділу II)

Технічні вимоги до договорів

1. Договори, додатки та додаткові договори до них (за наявності) до моменту їх підписання споживачем заповнюються в усіх передбачених для внесення інформації полях, які неможливо змінити після підписання споживачем.

2. Текст договору викладається:

1) з використанням шрифту:
чорного кольору;
типової (не різновиду) гарнітури Arial, Verdana, Tahoma, Times New Roman або однієї з тих, що затверджені брендбуком кредитодавця (за винятком декоративних і рукописних шрифтів);
кегля не менше 11 друкарських пунктів;

2) з міжрядковим інтервалом не менше одинарного;

3) напівжирним накресленням:
цифрового значення кількісних характеристик умов фінансової послуги з урахуванням статті 12 Закону про кредитування;
цифрового значення вартості та інших витрат за фінансовою послугою;
рекомендованої дати внесення споживачем грошових коштів для уникнення простроченої заборгованості за кредитом;
попередження споживача про можливі наслідки внесення суми грошового зобов'язання в останній день строку надання кредиту або після нього;
переліку штрафних (фінансових) санкцій кредитодавця, що можуть бути застосовані до споживача за прострочення внесення суми грошового зобов'язання;
цифрового значення вартості продовження (лонгації, пролонгації) строку кредитування/строку виплати кредиту;
цифрового значення суми та/або розміру відшкодування, підвищених процентів, пені та штрафів, іншої відповідальності, які можуть бути застосовані до споживача.

3. Гіперпосилання для електронної версії договору допускається викладати синім кольором шрифту.