



НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, Україна
телефон: 0-800-505-240
факс +380 (44) 230-20-33, 253-77-50
e-mail: nbu@bank.gov.ua Код ЄДРПОУ 00032106

NATIONAL BANK OF UKRAINE

9, Instytutska St., Kyiv, 01601, Ukraine
phone: 0-800-505-240
fax +380 (44) 230-20-33, 253-77-50.
e-mail: nbu@bank.gov.ua

31.01.2020/14-0004/5322

Голові Верховної Ради України
Разумкову Д. О.

✓ Народному депутату України
Фролову П.В.

Про розгляд запиту

Національний банк України розглянув лист Голови Верховної Ради України Разумкова Д.О. від 17.01.2020 року № 11/10-1083 щодо розгляду та надання відповіді на запит народного депутата України Фролова П. В. від 04.12.2019 року № 122-13-зп стосовно захисту прав споживачів при споживчому кредитуванні банками та повідомляє наступне.

Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» від 20 вересня 2019 року № 122-ІХ (далі – Закон № 122) введено в дію 19.01.2020 року. Закон № 122 передбачає запровадження належної системи захисту прав споживачів фінансових послуг, зокрема шляхом наділення Національного банку України повноваженнями щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, що надаються банками, а також іншими фінансовими установами та особами, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює Національний банк України, визначення принципів захисту прав споживачів фінансових послуг, відповідальності за порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та встановлення єдиних правил розкриття інформації про фінансові послуги, в тому числі в рекламі цих послуг, в місцях надання послуг, на власних вебсайтах установ та в договорах про надання послуг.

Національний банк України інформує про необхідність невідкладного прийняття проекту Закону України Про внесення змін до деяких законів України щодо розширення переліку кредитних договорів, на які поширюється дія Закону України «Про споживче кредитування», реєстраційний номер 1109/П від 02.12.2019 року, який очікує прийняття Верховною Радою України. Запропоновані цим законопроектом зміни дозволять належним чином



забезпечити захист прав споживачів фінансових послуг, які укладають кредитні договори на строк до одного місяця та загальна сума кредиту за якими не перевищує однієї мінімальної заробітної плати. На сьогодні такими кредитами переважно користуються найменш захищені верстви населення, а кредити надаються переважно небанківськими фінансовими установами, функція державного регулювання та нагляду за діяльністю яких починаючи з 01.07.2020 року відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення функцій із державного регулювання ринків фінансових послуг» від 12.09.2019 року № 79-IX, переходить до Національного банку України.

Законом № 122, зокрема, внесені зміни до Закону України «Про споживче кредитування», в тому числі щодо включення до загальних витрат за споживчим кредитом інших витрат споживача на додаткові та супутні послуги, які підлягають сплаті на користь третіх осіб згідно з вимогами законодавства України та/або умовами договору про споживчий кредит (страхові та податкові платежі, збори на обов'язкове державне пенсійне страхування, біржові збори, платежі за послуги державних реєстраторів, нотаріусів, інших осіб тощо). Тобто, реальна річна процентна ставка, для цілей обчислення якої визначаються загальні витрати за споживчим кредитом, на сьогодні включає всі витрати за кредитом, що дозволить споживачу отримувати повну інформацію про загальні витрати за споживчим кредитом.

Національний банк України, з метою реалізації функції захисту прав споживачів фінансових послуг в межах встановлених повноважень, розпочав відповідну роботу щодо запровадження належної системи захисту прав споживачів фінансових послуг.

Ефективний захист прав споживачів фінансових послуг базується на належному впровадженні принципів захисту прав споживачів фінансових послуг в тому числі шляхом видання відповідних нормативно-правових та розпорядчих актів Національного банку України.

На виконання вимог Закону № 122 на сьогодні затверджено наступні документи, які в тому числі направлені на посилення захисту прав споживачів в частині послуг споживчого кредитування:

1) Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, затверджене постановою Правління Національного банку України від 28.11.2019 року № 141, яким визначено вимоги до банків щодо інформаційного забезпечення споживачів про умови та порядок надання банківських та інших фінансових послуг шляхом розміщення інформації та вебсайтах банків та поширення реклами;

2) Методичні рекомендації щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках України, затверджені рішенням Правління від 28.11.2019 року № 889-рш та направлені на вдосконалення організації розгляду звернень, проведення особистого прийому

споживачів в банках та інформування споживачів щодо порядку роботи банку з розгляду їх звернень;

3) зміни до Правил розрахунку банками України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит, затверджені постановою Правління Національного банку України від 16.01.2020 року № 8 та прийняті у зв'язку з внесенням змін до Закону України «Про споживче кредитування» в частині включення до загальних витрат за споживчим кредитом інших витрат споживача на додаткові та супутні послуги, які підлягають сплаті на користь третіх осіб;

4) зміни до Положення про встановлення вимог до кредитних посередників банків та їх діяльності у сфері споживчого кредитування, затверджені постановою Правління Національного банку України від 15.01.2020 року № 6 та направлені на посилення відповідальності кредитних посередників банків за порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг.

Так як питання захисту прав споживачів фінансових послуг є новим для банківської системи України, норми, запровадження яких передбачено вже затвердженими нормативно-правовими та розпорядчими актами Національного банку України, потребують додаткового часу для приведення у відповідність діяльності банків (три-шість місяців після затвердження).

Щодо відповідальності за порушення прав споживачів фінансових послуг, включаючи порушення законодавства про споживче кредитування, Законом № 122 внесені зміни до Кодексу України про адміністративні правопорушення, зокрема, в частині запровадження адміністративної відповідальності посадових осіб фінансових установ, юридичних осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, юридичних осіб, які провадять діяльність з надання посередницьких послуг на ринках фінансових послуг, державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює Національний банк України, а також фізичних осіб-підприємців, які є кредитними посередниками банків, філій іноземних банків. Також внесені зміни до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», зокрема, в частині надання права Національному банку України, в межах компетенції, за результатами розгляду справ про порушення прав споживачів фінансових послуг застосовувати до зазначених вище осіб заходи впливу та накладати адміністративні стягнення на їх посадових осіб.

Реалізація Національним банком України зазначених вище норм відбувається з урахуванням строків запровадження банками вимог нормативно-правових актів Національного банку України.

Голова

Наталія Тичковська
527-37-27



Яків СМОЛІЙ