



## ВЕРХОВНА РАДА УКРАЇНИ

Комітет з питань фінансів, податкової та митної політики

01008, м.Київ-8, вул. М. Грушевського, 5, тел.: 255-28-07, факс: 255-25-91

Національний банк України

Копія: **Гарячий О.Р.**

До Комітету Верховної Ради України з питань фінансів, податкової та митної політики надійшло звернення Гарячої О.Р. В.В. щодо врегулювання діяльності мікрофінансових організацій та посилення відповідальності колекторських компаній.

Просимо розглянути зазначене звернення, надати відповідь автору і поінформувати Комітет у передбачений законодавством строк.

Додаток: на 2 арк. на першу адресу.

**Голова Комітету**

**Д.О. Гетманцев**



САС ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ

Підписувач: ГЕТМАНЦЕВ ДАНИЛО ОЛЕКСАНДРОВИЧ  
Сертифікат: 2B6C7DF9A3891DA1040000006743D0087F6A301  
Дійсний до: 17.07.2021 23:59:59

Апарат Верховної Ради України  
№ 04-32.10-2021/199573 від 17.06.2021



545174



**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](mailto: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](mailto:nbu@bank.gov.ua)

**ВЕРХОВНА РАДА УКРАЇНИ**  
Комітет з питань фінансів, податкової  
та митної політики

Про розгляд звернення  
громадянки Гарячої О.Р.

На Ваш лист вих. № 04-32/10-2021/199573 від 17.06.2021 року, стосовно розгляду звернення громадянки Гарячої О.Р. (далі – Заявниця) щодо врегулювання діяльності мікрофінансових організацій та посилення відповідальності колекторських компаній, повідомляємо наступне.

Національним банком України було надано відповідь Заявниці по суті порушених у зверненні питань листом вих. № 14-0004/55658 від 22.06.2021 року.

Додаток: копія листа Національного банку України, вих. № 14-0004/55658 від 22.06.2021 року на 7-ти арк.

З повагою

Голова

Кирило ШЕВЧЕНКО



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Шевченко Кирило Євгенович  
Сертифікат 3122842F6867E65404000000E910000024290000  
Дійсний до: 17.07.2021 11:39:41

Національний банк України



14-0004/55958  
від 22.06.2021 17:18:58



## 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](mailto: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](mailto:nbu@bank.gov.ua)

Гаряча Оріся Романівна

Про розгляд звернення

Шановна Орісю Романівно!

Національний банк України (далі - Національний банк) в межах компетенції розглянув Ваше звернення № Г-144119/4/18184 від 17.06.2021 року, яке надійшло з Комітету Верховної Ради України з питань фінансів, податкової та митної політики, щодо діяльності небанківських фінансових установ та повідомляє таке.

Відповідно до статті 19 Конституції України органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України.

Відповідно до пункту 34 статті 7 Закону України «Про Національний банк України» здійснює державне регулювання та нагляд на індивідуальній та консолідованій основі на ринках небанківських фінансових послуг за діяльністю небанківських фінансових установ та інших осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги в межах, визначених Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» (далі – Закон про фінпослуги) та іншими законами України.



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Лобайчук Ольга Володимирівна  
Сертифікат 3122842E6867E65404000000400D000005290000  
Дійсний до: 15.07.2021 17:23:31

Національний банк України



14-0004/55658  
від 22.06.2021 11:51

Повідомляємо Вам, що 19.03.2021 року відбулось ухвалення парламентом законопроекту № 4241 щодо захисту споживачів під час врегулювання простроченої заборгованості.

З ухваленням цього закону в Україні вперше з'явилося чітке законодавче регулювання роботи колекторських компаній та кредиторів під час врегулювання простроченої заборгованості. Законопроект визначив Національний банк, як регулятора, який наглядатиме за діяльністю колекторських компаній.

Упродовж трьох місяців після набрання чинності законом, Національний банк створить публічний Реєстр колекторських компаній (далі - Реєстр), в якому повинні зареєструватися усі без винятку учасники цього ринку. Кредиторам – банкам та фінансовим компаніям – буде заборонено працювати з колекторами, які не зареєстровані у Реєстрі. Упродовж першого місяця роботи Реєстру всі юридичні особи, які займаються врегулюванням простроченої заборгованості, зобов'язані у ньому зареєструватись. Така реєстрація надасть їм статус колекторської компанії відповідно до закону. Доступ до Реєстру буде цілодобовим та безоплатним для усіх громадян.

Національний банк здійснюватиме нагляд за додержанням колекторами законодавства щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, встановлюватиме додаткові вимоги до взаємодії зі споживачами, розглядатиме звернення громадян, захищатиме їхні права у разі порушень.

Відразу після набрання чинності законом колектори повинні дотримуватися вимог до етичної поведінки під час взаємодії зі споживачем. Закон встановлює виключний перелік способів дозволеної взаємодії колектора зі споживачем фінпослуг. Зокрема, колектори зможуть телефонувати, надсилати текстові, голосові та інші повідомлення лише упродовж певного часу. Крім цього, закон встановлює обмеження максимальної частоти такої взаємодії. Під час першого контакту зі споживачем колектор зобов'язаний повідомити власне ім'я, назву компанії, яку представляє, контакти для зв'язку, правову підставу взаємодії, розмір боргу та неустойки за прострочення тощо.

Крім цього, закон забороняє неетичні методи поведінки: дзвінки вночі, цілодобові дзвінки, введення в оману про наслідки невиконання зобов'язань, погрози, шантаж, вимоги від близьких осіб взяти на себе зобов'язання. Також закон забороняє збирати та обробляти таку персональну інформацію: про графік роботи, місця відпочинку, інформацію зі соціальних мереж, особисті фотографії тощо. За порушення вимог закону передбачена відповідальність: від штрафів до виключення з Реєстру колекторських компаній.

Банки та фінансові компанії будуть зобов'язані до підписання договору зі споживачем інформувати його про можливі наслідки невиконання зобов'язань. Зокрема, повідомити про право залучати колектора. Ця інформація повинна бути передбачена у договорі про споживчий кредит та у паспорті споживчого кредиту. Кредитордавець зобов'язаний публікувати інформацію про колекторську компанію на своєму веб-сайті та в місцях надання послуг. Крім цього, банки та фінкомпанії повинні будуть контролювати залучених колекторів та дотримання ними вимог до етичної поведінки. Якщо колектор щонайменше двічі упродовж



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Лобайчук Ольга Володимирівна  
Сертифікат 3122842E6867E65404000000400D000005290000  
Дійсний до: 15.07.2021 17:23:31

Національний банк України



14-0004/55658  
від 22.06.2021 11:51

року порушив такі вимоги, кредитор повинен розірвати договір з ним та повідомити про це Національний банк.

Закон встановлює низку вимог, яких мають дотримуватися фінансові установи під час продажу прав вимоги за кредитами споживачів фінансових послуг. Продаж таких боргів можна буде здійснювати тільки іншій фінансовій установі, яка має ліцензію на надання позик або послуг факторингу і знаходиться під наглядом Національного банку. Це забезпечить дотримання всіх вимог закону під час обслуговування таких кредитів. Також кредитор буде зобов'язаний повідомляти споживачів про відступлення права вимоги за кредитом упродовж 10 робочих днів.

Відтак, 14.04.2021 року набрав чинності Закон «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту боржників при врегулюванні простроченої заборгованості» (далі – Закон). Згідно Прикінцевих та перехідних положень Закону, він вводиться в дію через три місяці з дня набрання ним чинності, крім:

1) абзаців четвертого - шостого підпункту 1 пункту 3 розділу I цього Закону, які вводяться в дію з 2 липня 2021 року, але не раніше введення в дію цього Закону;

2) пунктів 2 та 3 цього розділу, які набувають чинності з дня, наступного за днем опублікування цього Закону.

Пунктом 2 Прикінцевих та перехідних положень Закону встановлено, що юридичні особи, які на день набрання чинності цим Законом здійснюють діяльність з врегулювання простроченої заборгованості, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах такими юридичними особами, з дня набрання чинності цим Законом повинні здійснювати взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника юридичної особи, яка на день набрання чинності цим Законом здійснює діяльність з врегулювання простроченої заборгованості, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

3) надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

При цьому, Національний банк вважає необхідним наголосити, що згідно статті 22 Закону України «Про захист персональних даних» контроль за додержанням законодавства про захист персональних даних у межах повноважень, передбачених законом, здійснюють такі органи:



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Добайчук Ольга Володимирівна

Сертифікат 3122842F6867F65404000000400D000005290000

Дійсний до: 15.07.2021 17:23:31

Національний банк України



14-0004/55658

від 22.06.2021 11:51

- 1) Уповноважений Верховної Ради України з прав людини;
- 2) Суди.

Порядок примусового стягнення заборгованості визначений законодавством, а саме, будь-які заходи по примусовому стягненню заборгованості можуть вживатись виключно:

- органами Державної виконавчої служби та приватними виконавцями;
- за рішенням суду, що набрало законної сили;
- за умови подачі виконавчого листа і відкриття виконавчого провадження;
- із дотриманням всіх офіційних процедур, передбачених Законом України «Про виконавче провадження».

Крім того, повідомляємо, що надання кредитів, їх повернення, як встановлено статтею 1054 Цивільного кодексу України (далі – ЦК України), здійснюється виключно на договірних умовах.

Відповідно до статті 6, 627 ЦК України сторони є вільними в укладенні договору, виборі контрагента та визначенні умов договору з урахуванням вимог цього Кодексу, інших актів цивільного законодавства, звичаїв ділового обороту, вимог розумності та справедливості. Зазначене встановлює неприпустимість примусу при вступі у договірні відносини та право вільно, виходячи із власних інтересів вирішувати, вступати йому у договірні відносини фінансовою установою і на яких умовах чи не вступати.

За кредитним договором банк або інша фінансова установа (кредитодавець) зобов'язується надати грошові кошти (кредит) позичальникові у розмірі та на умовах, встановлених договором, а позичальник зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти.

Відповідно до норм ЦК України договір є обов'язковим для виконання сторонами (стаття 629), зобов'язання має виконуватися належним чином відповідно до умов договору та вимог ЦК України, інших актів цивільного законодавства (стаття 526).

У разі порушення зобов'язань, визначених договором, настають правові наслідки, встановлені самим договором або законом, зокрема, статтею 611 ЦК України (зміна умов зобов'язання, сплата неустойки, відшкодування збитків тощо).

Втручання в договірні відносини, які виникають між кредитором та боржником на підставі кредитного договору, суперечитиме основним принципам цивільного законодавства, зокрема статтям 3, 626, 628, 1054 ЦК України.

Додатково роз'яснюємо Вам, що пролонгація договору передбачає продовження строку користування кредитом на умовах, визначених договором. Таким чином, пролонгація договору передбачає не нарахування процентів за прострочення, а сплату процентів за користування кредитом, тобто виконання умов договору, а відтак здійснення пролонгації є правом позичальника і добровільна реалізація даного права не містить ознак порушення чинного законодавства.



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Добайчук Ольга Володимирівна

Сертифікат 3122842F6867E65404000000400D000005290000

Дійсний до: 15.07.2021 17:23:31

Національний банк України



14-0004/55658

від 22.06.2021 11:51

Відповідно до ст. 653 ЦК України у разі зміни договору зобов'язання сторін змінюються відповідно до змінених умов щодо предмета, місця, строків виконання тощо.

Об'єктивною формою зміни умов виконання кредитного зобов'язання є додаткова угода, яка укладається за згодою сторін відповідного кредитного договору. Відтак, умови додаткових угод до укладених договорів визначаються сторонами, які укладають додаткову угоду, в тому числі, і умови за яких або коли додаткові угоди мають вступити в дію.

Також, маємо зауважити, що 29.05.2020 набули чинності внесені зміни Верховною радою України до пункту 6 Розділу IV «Прикінцеві та перехідні положення» Закону України «Про споживче кредитування», які передбачають подовження періоду дії карантинних обмежень, а саме: у разі прострочення споживачем у період з 01 березня 2020 року по останній календарний день місяця (включно), в якому завершується дія карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України на всій території України з метою запобігання поширенню на території України коронавірусної хвороби (COVID-19), виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит (в тому числі, але не виключно, прострочення споживачем у період з 01 березня 2020 року по останній календарний день місяця (включно), в якому завершується дія карантину, встановленого Кабінетом Міністрів України на всій території України з метою запобігання поширенню на території України коронавірусної хвороби (COVID-19), виконання зобов'язань зі сплати платежів) споживач звільняється від відповідальності перед кредитором за таке прострочення. В тому числі, але не виключно, споживач в разі допущення такого прострочення звільняється від обов'язків сплачувати кредитором неустойку (штраф, пеню) та інші платежі, сплата яких передбачена договором про споживчий кредит за прострочення виконання (невиконання, часткове виконання) споживачем зобов'язань за таким договором.

Звертаємо Вашу увагу, що згідно вищевикладеного, позичальники, на період карантину, повинні сплачувати лише основну суму заборгованості та відсотки за встановлений період кредитування і звільняються від сплати платежів, які можуть бути передбачені кредитором у договорі за прострочення зобов'язання.

Стосовно унормування питання списання кредитними установами коштів з рахунків позичальників (відкритих в банках) за допомогою рішень, що надаються картковими платіжними системами, повідомляємо наступне.

Укладаючи договори з кредитними установами про надання кредиту, позичальники часто не усвідомлюють, що одночасно підтверджують право здійснювати кредитними установами ініціювання переказу коштів зі своїх рахунків (рахунки відкритих у банках) на користь цих небанківських фінансових установ за реквізитами платіжних карток. Укладаючи договори з фінансовими установами про надання кредиту, позичальники не усвідомлюють, що одночасно підтверджують право здійснювати кредитними установами ініціювання переказу коштів зі своїх рахунків (рахунки позичальників відкритих у банках) на користь цих установ за реквізитами платіжних карток.



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Добайчук Ольга Володимирівна  
Сертифікат 3122842E6867E6540400000400D000005290000  
Дійсний до: 15.07.2021 17:23:31

Національний банк України



14-0004/55658  
віт 22.06.2021 11:51

Зокрема, зустрічається ситуація, що умовами договору, який укладається позичальниками з небанківськими фінансовими установами передбачено, щось на кшталт: «споживач доручає Товариству ініціювати списання коштів з відповідного рахунку споживача з використанням реквізитів платіжної картки, що була зазначена під час отримання кредиту».

У зв'язку з чим маємо зазначити, що платіжна картка є лише платіжним інструментом, що використовується, зокрема, для ініціювання переказу коштів з рахунку платника на рахунки інших осіб. Банк має право передати платіжну картку користувачу в порядку, визначеному договором. У договорі банк зобов'язаний, зокрема зазначити: види платіжних операцій, які користувач має право здійснювати з використанням електронного платіжного засобу, правила та максимальний строк їх виконання; порядок розгляду спорів. Під час здійснення розрахунків/переказів з використанням платіжних карток (їх реквізитів) технологічного розрахунку/переказу між держателем та отримувачем не здійснюється. Розрахунок/переказ здійснюється між еквайром та отримувачем (в даному випадку кредитною установою), емігентом та еквайром, емігентом і держателем (в даному випадку позичальником). Відповідно до правил картокових платіжних систем витрати за операціями здійсненими з використанням платіжних карток, покладаються на емігента таких платіжних карток. Понесені витрати емігент зазвичай компенсує за рахунок держателя (позичальника), який використовує платіжну картку (її реквізити).

Умови договорів, які укладаються між держателями та учасниками платіжного ринку (банками, небанківськими фінансовими компаніями та кредитними установами) містять інформацію про право емігента списувати кошти з рахунку держателя (позичальника) за ініціативи отримувача (кредитною установою) за реквізитами платіжної картки держателя (позичальника).

Слід зазначити, що дії з використанням платіжних карток [пряме дебетування (Direct Debit), рекурентний платіж (Recurrent payments), мото платіж (Moto payments)], по суті є переказом коштів ініційованого за допомогою платіжної картки (її реквізитів), дозвіл на який попередньо був наданий її держателем. Для створення такого переказу держателю достатньо один раз ввести реквізити платіжної картки та надати дозвіл на його проведення (підтвердити підписку). Зазвичай такі перекази застосовуються для здійснення оплати за мобільний зв'язок, інтернет, телебачення, комунальні послуги, підписок на який-небудь сервіс тощо.

Тобто, для можливості здійснення переказу коштів з рахунку позичальника на користь фінансової установи, позичальник попередньо має самостійно створити такий переказ на користь кредитної установи та надати дозвіл на його проведення. Відповідно до інформації розміщеної у відкритих джерелах такий переказ позичальник створює під час укладання договору про отримання кредиту.

Також, доводимо до Вашого відома, що у разі незгоди позичальника з проведеними банківськими операціями з використанням його платіжної картки, у позичальника є право оскаржити такі операції. Для вирішення даного питання у позичальника є право звернутись до банку-емігента картки та оформити



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Добайчук Ольга Володимирівна  
Сертифікат 3122842E6867E65404000000400D000005290000  
Дійсний до: 15.07.2021 17:23:31

Національний банк України



14-0004/55658  
від 22.06.2021 11:51



відповідну заяву встановленого зразка на оскарження операції з використанням платіжної картки.

Цей лист підписано з накладанням кваліфікованого електронного підпису згідно із статтею 6 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг».

Кваліфікований електронний підпис - удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа (пункт 23 статті 1 Розділ I Закон України «Про електронні довірчі послуги»).

Національний банк України здійснює державне регулювання у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації у банківській системі (стаття 5 Розділу II Закону України «Про електронні довірчі послуги»).

Акредитований Центр Сертифікації Ключів НБУ (АЦСК НБУ) надає підписувачу кваліфіковану електронну довірчу послугу формування, перевірки та підтвердження чинності сертифікату електронного підпису (стаття 9 Закону України «Про електронні довірчі послуги»).

З повагою

Начальник Управління захисту  
прав споживачів фінансових послуг

Ольга ЛОБАЙЧУК



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Лобайчук Ольга Володимирівна  
Сертифікат 3122842E6867E65404000000400D000005290000  
Дійсний до: 15.07.2021 17:23:31

Національний банк України



14-0004/55658  
від 22.06.2021 11:51