



## Правління Національного банку України

### ПОСТАНОВА

м. Київ

Про затвердження Положення про додаткові вимоги до договорів небанківських фінансових установ про надання коштів у позику (споживчого, фінансового кредиту)

Відповідно до статей 7, 15, 55<sup>1</sup>, 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 (споживчого, фінансового кредиту) (далі – Положення), що додається.

2. Небанківським фінансовим установам України, які відповідно до законів України мають право надавати кошти у 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 (споживчого, фінансового кредиту)

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 у 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, в 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, включаючи з метою укладення електронного договору в порядку, визначеному Законом України “Про електронну комерцію” (далі – Закон про електронну комерцію). У розумінні цього Положення одноразовим ідентифікатором не є адреса електронної пошти та пароль або логін-пароль до неї, пароль або логін-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 екземпляр 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.

Терміни “незасвідчена копія”, “засвідчена копія” використовуються у значеннях, визначених Національним стандартом України ДСТУ 2732:2004 “Діловодство й архівна справа. Терміни та визначення понять”, затвердженим наказом Держспоживстандарту України 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, в 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) надаватись 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 у межах договору (далі – поняття) в термінах, які містяться в законодавчій термінології відповідного предмета правового регулювання та визначені чинним законодавчим актом, 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 при невиконанні або неналежному виконанні зобов'язання) та інші терміни, що використовуються за текстом договору, із роз'ясненням їх економічної сутності, бази розрахунку та порядку обчислення;
- 4) дати отримання/видачі та 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 з дати такого відступлення;
- 9) інформацію про обов'язок здійснення кредитодавцем, а у разі залучення – новим кредитором або колекторською компанією, фіксування кожної безпосередньої взаємодії з питань врегулювання простроченої заборгованості (у

разі виникнення) із 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) зазначення, 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) зазначення наслідків невиконання або неналежного виконання кредитором 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 зі строком, 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 придбає в межах договору, та порядок скористання 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) зазначення порядку інформування споживача про зміни в умовах надання фінансової послуги, щодо якої укладено договір, та каналу інформування (якщо такі зміни передбачено відповідним видом договору);

17) зазначення, до яких уповноважених державних органів 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, встановлених договором, на підставі письмового (в електронній формі) звернення до кредитодавця 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];

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

1) повний номер електронного платіжного засобу споживача – сторони договору, з використанням реквізитів якого кредитодавець здійснює кредитну операцію, разом із повним номером банківського рахунку, до якого емітовано електронний платіжний засіб;

2) інформацію про те, що в договорі з обслуговуючим споживача банком передбачено договірне списання коштів з банківського рахунку споживача на користь кредитодавця (якщо таке списання передбачено у договорі банку зі споживачем);

11. Договори не повинні містити положень, які у будь-який спосіб обмежують право споживача:

1) повністю або частково достроково повернути кредит;

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

## 12. Договори не повинні містити:

1) поняття, визначені законодавством України про регулювання діяльності з надання фінансових послуг, у власній інтерпретації назв/термінів;

2) назви понять, які вводять або можуть ввести споживача в оману через перетинання або збіг їх економічної сутності з іншими термінами, що їх визначено чинним законодавчим актом, 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 кредитодавця, які не застосовуються до умов договору, що укладається;

## 13. Договори не повинні містити положень про:

1) односторонню зміну (згідно з договором або законами України) умов договору без фактичного надсилання повідомлення споживачу погодженим кредитодавцем і споживачем каналом комунікації, що дає можливість 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 отримання/видачі або часткового повернення кредиту фактом ініціювання споживачем продовження (лонгації, пролонгації) строку кредитування/строку договору з урахуванням підпункту 20 пункту 9 розділу II цього Положення;



б) право кредитодавця в односторонньому порядку продовжувати строк кредитування, встановлений 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 увесь 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

14. Електронні підписи накладаються на договір, що укладається у вигляді електронного документа, в такому порядку:

1) кваліфікований електронний підпис кредитодавця;

2) кваліфікований електронний підпис або електронний підпис із застосуванням одноразового ідентифікатора споживача.

Кредитодавець накладає на договір кваліфіковану електронну позначку часу відразу після накладання споживачем електронного підпису.

15. Договір надається споживачу для накладання електронного підпису після проведення належної перевірки споживача 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-правових актів Національного банку України з питань здійснення установами фінансового моніторингу.

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

1) електронні підписи сторін договору;

2) дату та час його укладення;

3) відомості про:

технологію (порядок) його укладення;

порядок створення та накладання електронних підписів сторонами

договору;

технічні засоби встановлення осіб - сторін договору;

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

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

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

18. 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 додаткові  
вимоги до договорів  
небанківських фінансових  
установ про надання коштів у  
позику (споживчого,  
фінансового кредиту)  
(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 виключенням 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.