



**Правління Національного банку України**  
**ПОСТАНОВА**

25 листопада 2022 року

Київ

№ 232

Про внесення змін до деяких нормативно-правових актів Національного банку України з питань додаткових вимог до договорів про надання фінансових послуг, укладених банками зі споживачами

Відповідно до статей 7, 15, 56 Закону України “Про Національний банк України”, статей 55, 56 Закону України “Про банки і банківську діяльність”, статей 6, 12 Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” та статті 29 Закону України “Про платіжні послуги”, з метою забезпечення захисту прав та інтересів споживачів фінансових послуг під час укладання ними договорів про надання платіжних послуг, а також приведення нормативно-правового акта Національного банку України у відповідність до законодавства України Правління Національного банку України **постановляє:**

1. Унести до постанови Правління Національного банку України від 22 січня 2021 року № 7 “Про затвердження Положення про додаткові вимоги до договорів про надання фінансових послуг” такі зміни:

1) заголовок постанови викласти в такій редакції:

“Про затвердження Положення про додаткові вимоги до договорів про надання фінансових послуг та фінансових платіжних послуг, укладених банками зі споживачами”;

2) пункт 1 викласти в такій редакції:

“1. Затвердити Положення про додаткові вимоги до договорів про надання фінансових послуг та фінансових платіжних послуг, укладених банками зі споживачами (далі – Положення), що додається.”.

2. Затвердити Зміни до Положення про додаткові вимоги до договорів про надання фінансових послуг, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 22 січня 2021 року № 7 (зі змінами), виклавши його в новій редакції, що додається.

3. Банкам України протягом трьох місяців із дня набрання чинності цією постановою привести свої договори у відповідність до вимог Положення.

4. Управлінню захисту прав споживачів фінансових послуг (Ольга Лобайчук) після офіційного опублікування цієї постанови забезпечити доведення до відома банків України інформації про її прийняття.

5. Контроль за виконанням цієї постанови покласти на Голову Національного банку України Андрія Пишного.

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

Голова

Андрій ПИШНИЙ

Інд. 14

ЗАТВЕРДЖЕНО  
Постанова Правління  
Національного банку України  
22 січня 2021 року № 7  
(у редакції постанови Правління  
Національного банку України  
від 25 листопада 2022 року  
№ 232)

Положення про додаткові вимоги до договорів  
про надання фінансових послуг та фінансових платіжних послуг,  
укладених банками зі споживачами

I. Загальні положення

1. Це Положення розроблене відповідно до вимог Законів України “Про банки і банківську діяльність” (далі – Закон про банки), “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), “Про платіжні послуги” (далі – Закон про платіжні послуги).

2. Це Положення визначає додаткові вимоги до договорів про надання фінансових (банківських) послуг та фінансових платіжних послуг (далі – фінансові послуги), включаючи індивідуальну частину договорів приєднання про надання фінансових послуг, що укладаються банками зі споживачами фінансових послуг (далі – договори), які не визначені Цивільним кодексом України (далі – ЦК України), Законом про кредитування, Законом про фінансові послуги, Законом про платіжні послуги та іншими законами України, які містять норми щодо договірних відносин у частині надання фінансових послуг.

Вимоги цього Положення поширюються на договори про надання споживачам фінансових послуг (далі – споживач) таких послуг:

- 1) залучення у вклади (депозити) коштів та банківських металів;
- 2) відкриття та ведення поточних рахунків, у тому числі в банківських металах, та рахунків умовного зберігання (ескроу);
- 3) надання споживчого кредиту;
- 4) фінансові платіжні послуги (крім суміжних із послугою, зазначеною в підпункті 2 пункту 2 розділу I цього Положення).

Вимоги цього Положення не поширюються на публічну частину договорів

приєднання про надання фінансових послуг.

3. Терміни в цьому Положенні вживаються в таких значеннях:

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

2) канал комунікації – канал, що забезпечує банку передавання споживачу інформації або поширення реклами про його послуги, включно із засобами масової інформації (телебачення, радіо, періодичні друковані видання, інтернет, блоги, онлайн-платформи), соціальними мережами, платіжними, включно з мобільними, застосунками, телефонними дзвінками, інтерактивними голосовими дзвінками (англійською мовою Interactive Voice Response, IVR – дзвінки на телефонний номер споживача з автоматичним відтворенням аудіоролика та, за технічної можливості, подальшим доступом споживача до подробиць інформації, що йому озвучено, через спеціальне меню за допомогою натискання клавіш в тоновому режимі або голосу), зовнішньою рекламою (білборди, постери, відеопанелі, розтяжки, оголошення та інші аналогічні рекламоносії), каналами дистанційного електронного обслуговування [телефон, месенджер, банкомат, пристрій із функцією приймання готівки (cash-in), мережа Інтернет та інші засоби, пов'язані з електронною комунікаційною мережею], крім власних вебсайтів банку;

3) мобільний застосунок – комп'ютерна програма (програмне забезпечення), призначена для роботи на мобільних пристроях, за допомогою якої через мережу Інтернет здійснюється надання фінансових та/або платіжних послуг;

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

Терміни “засвідчена копія”, “незасвідчена копія” використовуються у значеннях, визначених Національним стандартом України 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 (зі змінами).

Терміни “цифровий власноручний підпис”, “уповноважений працівник банку” використовуються в значеннях, визначених нормативно-правовим актом Національного банку України (далі – Національний банк) про застосування цифрового власноручного підпису в банківській системі України.

Інші терміни в цьому Положенні вживаються в значеннях, наведених у Законі про банки, Законі про фінансові послуги, Законі про кредитування та Законі про платіжні послуги.

## II. Додаткові вимоги до договорів

4. Договір викладається з дотриманням технічних вимог до договорів, наведених у додатку до цього Положення.

5. 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).

6. Паперова або електронна копія (засвідчена/незасвідчена) договору та додатка до нього (за наявності) не повинні надаватися споживачу замість примірника договору та додатка до нього (за наявності), що укладені у вигляді паперового документа.

7. Договір повинен містити:

1) дату укладення;

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

3) назви видів грошових зобов'язань (комісії та інші платежі за надання та користування платіжними послугами; проценти, комісії та інші обов'язкові платежі за 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) опис визначеної цим Положенням фінансової послуги, що надається споживачу (далі – опис);

5) 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;

6) зазначення предмета застави, відомостей про проведення/непроведення його оцінки (із зазначенням, ким вона проводиться, з якою періодичністю та хто

сплачує за її проведення) (якщо виконання зобов'язання за відповідним договором забезпечується заставою та не укладається окремий договір застави);

7) інформацію про те, що протягом строку дії договору тарифи, комісійні винагороди та інші збори за фінансовою послугою, за послугами, що є допоміжними до платіжних послуг, а також за супровідними послугами банку чи третіх осіб, що надаються під час укладення договору, залишаються незмінними або можуть бути змінені;

8) інформацію про наслідки невиконання або неналежного виконання банком обов'язків за договорами про надання послуги залучення у вклади (депозити) коштів та банківських металів, про надання послуги з відкриття та ведення поточних рахунків, у тому числі в банківських металах, та рахунків умовного зберігання (ескроу), фінансових платіжних послуг;

9) інформацію про наявність у споживача права відмовитися 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 передбачене законами України для відповідного виду договору);

10) перелік супровідних послуг банку та третіх осіб, а також послуг банку, що є допоміжними до платіжних послуг, які споживач придбаває в межах договору (якщо вони передбачені для відповідного виду договору);

11) зазначення порядку інформування споживача про зміни в тарифах і умовах надання послуги, щодо якої укладено договір, та канал комунікації для такого інформування (якщо такі зміни передбачені законами України для відповідного виду договору);

12) відомості про право споживача розірвати договір до дати, з якої застосовуватимуться зазначені в підпункті 11 пункту 7 розділу II цього Положення зміни, без будь-якої плати за його розірвання, а також інформацію про те, що такі зміни є погодженими споживачем у разі неповідомлення банку про розірвання договору до дати, з якої застосовуватимуться такі зміни, у спосіб, визначений договором;

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

14) інформацію про порядок звернення споживача з питань виконання

сторонами умов договору до банку.

8. Положення опису в договорі про надання послуги залучення у вклади (депозити) коштів повинні містити:

1) дату повернення вкладу (депозиту) споживачу [не стосується вкладів (депозитів) на вимогу];

2) інформацію про наявність у споживача та в банку права продовження терміну дії вкладу (депозиту) зі спливом строку, встановленого договором, або повернення суми вкладу, внесеного на інших умовах повернення, після настання визначених договором обставин;

3) інформацію про наявність у споживача права зняття (часткового зняття), поповнення вкладу (депозиту) протягом строку дії договору банківського вкладу (депозиту);

4) розмір процентної ставки за вкладом (депозитом) з урахуванням частини першої статті 1061 ЦК України;

5) інформацію про періодичність виплати процентів або доходу в іншій формі за вкладом (депозитом) – щомісяця/щотижня/щодня/щороку або в кінці строку зберігання коштів;

6) зазначення порядку повернення вкладу (депозиту);

7) інформацію про те, що протягом строку дії договору тарифи, комісійні винагороди та інші збори за послугою залучення у вклади (депозити) коштів та банківських металів, а також за супровідними послугами банку чи третіх осіб, що надаються під час укладення договору, залишаються незмінними або можуть бути змінені.

9. Положення опису в договорі про надання споживчого кредиту повинні містити:

1) інформацію про умови, що дають змогу змінювати процентну ставку або інші платежі за послуги банку як кредитодавця, включені до загальних витрат за споживчим кредитом (якщо такі умови передбачені законами України для відповідного виду договору/договором про споживчий кредит);

2) перелік та вартість супровідних послуг, що надаються банком під час укладення договору про надання споживчого кредиту, з посиланням (гіперпосиланням для договору, що укладається у вигляді електронного

документа) на всі тарифи, комісійні винагороди та інші збори, що підлягають сплаті за такі послуги;

3) перелік, строк дії, а також роз'яснення сутності супровідних послуг третіх осіб, які споживач придбає в межах договору про надання споживчого кредиту, а також порядок користування ними та відмови від них (якщо такі послуги та відмова від них передбачені договором і не укладаються окремі договори про надання таких послуг);

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

5) інформацію про обов'язок здійснення банком, новим кредитором, а в разі залучення – 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. Положення опису в договорі про надання фінансових платіжних послуг і в договорі про надання послуги відкриття та ведення поточних рахунків, у тому числі в банківських металах, та рахунків умовного зберігання (ескроу) повинні містити:

1) перелік платіжних операцій, доступних споживачу в межах послуги, із посиланням (гіперпосиланням для договору, що укладається у вигляді електронного документа) на всі тарифи, комісійні винагороди та інші збори, що підлягають сплаті за такі операції;

2) вартість випуску (надання) споживачу платіжного інструменту (якщо передбачено для відповідного виду договору);

3) зазначення суми гарантійного забезпечення та/або незнижувального залишку коштів на рахунку (якщо передбачено для відповідного виду договору);

4) інформацію про ліміти та/або обмеження за платіжними операціями (максимальна сума разової платіжної операції, загальна сума платіжних операцій за день, календарний місяць у гривні/іншій валюті або порядок її розрахунку), включно з використанням платіжних інструментів, та порядок їх зміни



споживачем (якщо передбачено для відповідного виду договору);

5) інформацію про наявність у споживача права змінювати персональний ідентифікаційний номер (далі – ПІН) до наданого платіжного інструменту одразу після його надання та впродовж дії строку договору (якщо передбачено відповідним видом договору);

6) порядок сплати споживачем банку вартості платіжних операцій, доступних споживачу в межах послуги, а також вартості послуг, що є допоміжними до платіжних послуг;

7) інформацію про підстави списання банком коштів з рахунку споживача (якщо таке списання передбачене законами України для відповідного виду договору та умовами договору);

8) зазначення обов'язку банку щонайменше один раз на календарний місяць безоплатно надавати споживачу виписку за рахунком за такий місяць у паперовій/електронній формі у спосіб, визначений договором;

9) порядок і вартість надання споживачу будь-якої додаткової до мінімально визначеного законами України та нормативно-правовим актом Національного банку з питань емісії та еквайрингу платіжних інструментів переліку інформації за його рахунком та здійсненими платіжними та іншими операціями, включно із застосуванням наданого платіжного інструменту споживача, у паперовій/електронній формі;

10) зазначення обов'язку банку повідомити споживача про закінчення терміну дії (у разі наявності) його платіжного інструменту щонайменше за 10 календарних днів до закінчення терміну його дії через погоджений банком і споживачем канал комунікації (якщо надання платіжного інструменту передбачене відповідним видом договору);

11) зазначення обов'язку банку повідомити споживача про зміну в тарифах, комісійних винагородах та інших зборах, що підлягають сплаті споживачем за обслуговування рахунку та/або платіжного інструменту, а також про зміну розміру винагороди споживачу банком за користування споживачем рахунком та/або платіжним інструментом не пізніше 30 календарних днів до дати такої зміни через погоджений банком і споживачем канал комунікації для інформування, не включаючи власний вебсайт банку.

11. Договір, умови якого передбачають надання платіжної послуги з виконання окремої або разової платіжної операції, повинен укладатися шляхом приєднання споживача до договору, який може бути наданий йому у вигляді

електронного документа у засобі дистанційної комунікації, через який надається така послуга, та/або розміщений у доступному для споживача місці в банку, ініціюванням споживачем платіжної інструкції на виконання такої платіжної операції, яка містить згоду споживача з умовами договору.

12. Забороняється включати до договору положення, які в будь-який спосіб обмежують право споживача:

1) подати скаргу, позов до суду або застосувати іншу аналогічну за змістом процедуру щодо виконання договору банком, або містять вимогу реалізувати таке право виключно через посередництво або арбітраж, які не мають компетенції розглядати позови споживачів фінансових послуг;

2) повністю або частково достроково повернути кредит.

13. Забороняється включати до договору положення про:

1) односторонню зміну (згідно з договором або законами України) банком умов договору без фактичного надсилання повідомлення споживачу погодженим банком і споживачем каналом комунікації, що дає можливість встановити дату надсилання, з урахуванням особливостей, визначених Законом України “Про електронну комерцію”;

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

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

4) право банку вимагати від споживача сплати послуг банку 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) право банку встановлювати плату, включаючи будь-яку компенсацію, за повне або часткове дострокове повернення кредиту;

6) безумовну відповідальність споживача за неналежну платіжну операцію, крім доведених випадків, що дії чи бездіяльність споживача призвели до втрати платіжного інструменту споживача, втрати/розголошення ПІН до емітованого

платіжного інструменту та іншої індивідуальної облікової інформації споживача (ідентифікаційних даних та/або номера мобільного телефону, на який здійснюється відправлення одноразових цифрових паролів та додаткових засобів автентифікації), яка дає змогу ініціювати/здійснити платіжну операцію з використанням цього інструменту;

7) безумовну відповідальність споживача за отримання третьою особою доступу до пристрою споживача, за допомогою якого здійснюється доступ до інформаційно-телекомунікаційної системи банку;

8) зняття відповідальності з банку за несвоєчасне (з невиправданими затримками) з будь-яких причин блокування дії наданого платіжного інструменту споживача після відповідної заяви споживача.

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

14. Кожний примірник договору, що укладається у вигляді електронного документа, повинен містити:

1) електронні підписи сторін договору з урахуванням вимог законодавства України або цифровий власноручний підпис споживача та кваліфікований електронний підпис уповноваженого працівника банку з урахуванням вимог нормативно-правового акта Національного банку про застосування цифрового власноручного підпису в банківській системі України;

2) дату укладення;

3) відомості про технологію (порядок) його укладення;

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

15. Примірник договору, а також додаток до нього (за наявності), укладені у вигляді електронних документів, надсилаються споживачу одразу після його підписання, але до початку надання йому фінансової послуги.

16. Договір, що укладається у вигляді електронного документа, повинен бути складений в форматі, який відображається на екранах різних технічних засобів електронних комунікацій 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 про надання фінансових  
послуг та фінансових платіжних  
послуг, укладених банками зі  
споживачами  
(пункт 4 розділу II)

Технічні вимоги до договорів

1. Договір, додаток та додатковий договір до нього (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 банку (за винятком декоративних і рукописних шрифтів);  
кегля не менше 11 друкарських пунктів;

2) з міжрядковим інтервалом не менше одинарного;

3) напівжирним накресленням:  
цифрового значення вартості та кількісних характеристик фінансової послуги, а також цифрового значення умов її надання, включно з урахуванням статті 12 Закону про кредитування;

цифрового значення вартості супровідних послуг, послуг, що є допоміжними до платіжної послуги, та інших витрат за фінансовою послугою (додаткові послуги);

переліку штрафних (фінансових) санкцій, а також цифрового значення суми та/або розміру відшкодування, підвищених процентів, пені та штрафів, іншої відповідальності, які можуть бути застосовані до споживача за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за договором.

3. Гіперпосилання для договору, що укладається у вигляді електронного документа, допускається викладати шрифтом синього кольору.