

Зміни щодо інформування фінансовими установами споживачів фінансових послуг

(у зв'язку з прийняттям НБУ Постанови № 130 від 18.10.2023 р.)

Зміни набувають чинності з 21.11.2023 р., окрім деяких пунктів, вказаних в тексті

[Веб-посилання на Постанову № 100 в редакції Постанови № 130](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0100500-21/ed20231021#Text)
<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0100500-21/ed20231021#Text>

1. Інформування споживачів
Веб-сайт фінансової установи
Фінансова установа під час розміщення на власному вебсайті інформації щодо отримання споживчого кредиту, крім іншої потрібної відповідно до законодавства України інформації, розкриває таку інформацію: 1) перелік різновидів споживчих кредитів (залежно від обраних фінансовою установою критеріїв у розрізі цільових груп споживачів, рівня оцінки ризиковості та інших критеріїв), що надаються фінансовою установою споживачу 2) істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту; 3) умови отримання акційної та інших аналогічних за змістом пропозицій, включаючи термін їх дії; 4) суму (ліміт), на яку (який) може бути наданий споживчий кредит (від мінімального розміру до максимального), строк користування нею (ним) (від мінімального значення до максимального); 5) про наявність, перелік і вартість супровідних послуг фінансової установи, кредитних посередників та третіх осіб, включаючи розмір платежу та базу його розрахунку, з урахуванням вимог законодавства України; 6) гіперпосилання на вебсторінку фінансової установи, де розміщено умови договору (включаючи його публічну частину, оферти) та інших типових договорів про надання споживчого кредиту, внутрішні правила надання фінансових послуг фінансовою установою; 7) попередження про: можливі наслідки для споживача в разі користування споживчим кредитом або невиконання ним обов'язків згідно з договором про споживчий кредит, включаючи прострочення виконання зобов'язань зі сплати платежів, а також розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, які застосовуються чи стягуються в разі невиконання зобов'язання за договором про споживчий кредит; те, що порушення виконання зобов'язання щодо повернення споживчого кредиту може вплинути на кредитну історію та ускладнити отримання споживчого кредиту надалі; те, що фінансовій установі забороняється вимагати від споживача придбання будь-яких товарів чи послуг від фінансової установи або спорідненої чи пов'язаної з ним особи як обов'язкову умову надання споживчого кредиту;

те, що для прийняття усвідомленого рішення щодо отримання споживчого кредиту на запропонованих умовах споживач має право розглянути альтернативні різновиди споживчих кредитів та фінансових установ;

те, що фінансова установа має право вносити зміни до укладених зі споживачами договорів про споживчий кредит тільки за згодою сторін;

можливість споживача відмовитися від отримання рекламних матеріалів каналами дистанційного електронного обслуговування (нова вимога);

те, що можливі витрати на сплату споживачем платежів за користування споживчим кредитом залежать від обраного споживачем способу сплати;

те, що ініціювання споживачем продовження (лонгації, пролонгації) строку погашення споживчого кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору про споживчий кредит здійснюється без змін або зі зміною умов попередньо укладеного договору в бік погіршення для споживача із зазначенням переліку та цифрового значення умов, що підлягають зміні;

8) калькулятор;

9) гіперпосилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку, на якій розміщено Державний реєстр фінансових установ;

10) повідомлення з рекомендацією негайного інформування споживачем фінансової установи про несанкціонований доступ або зміну інформації споживача в системі дистанційного обслуговування фінансової установи (нова вимога);

11) про порядок і процедуру захисту персональних даних споживачів (уключаючи витяги з них);

12) відомості про можливість та умови дострокового розірвання договору про надання споживчого кредиту, а також спосіб такого розірвання договору, строки та умови повернення коштів.

Примітка 1: Фінансова установа надає інформацію, визначену в підпунктах 2 - 7 пункту 16 розділу II цього Положення, у розрізі кожного різновиду споживчого кредиту.

Примітка 2: Фінансова установа має право використовувати приклади під час розміщення інформації, визначеної в підпунктах 2 - 5 пункту 16 розділу II цього Положення.

Примітка 3: Фінансова установа надає інформацію, визначену в абзаці дев'ятому підпункту 7 пункту 16 розділу II цього Положення, у системі дистанційного обслуговування (уключаючи особистий кабінет на вебсайті фінансової установи), в якій здійснюється ініціювання споживачем продовження (лонгація, пролонгація) строку погашення кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору.

Фінансова установа розміщує інформацію про істотні характеристики послуги споживчого кредиту, включаючи послуги з надання мікрокредиту, на власному вебсайті безпосередньо на вебсторінці з відомостями про умови

надання такої послуги за формою, наведеною в додатках 1-4 до цього Положення, у вигляді окремого документа (файла) з назвою “Істотні характеристики послуги” у форматі pdf, що додається до цієї вебсторінки та викладається з використанням типової (не різновиду) гарнітури Times New Roman, шрифту розміром не менше 12 друкарських пунктів (**змінена вимога**).

Фінансовій установі забороняється розміщувати документ (файл) із назвою “Істотні характеристики послуги” на вебсторінці, окремій від вебсторінки з відомостями про умови надання відповідної фінансової послуги, включаючи вебсторінки з новинами, контактною та іншою інформацією про фінансову установу як юридичну особу, у нижній статичній частині вебсторінки вебсайту (футері), а також на інших вебсторінках і в інших документах (файлах), які напряму та безпосередньо не стосуються відповідної фінансової послуги (**нова вимога**).

Фінансова установа зобов’язана забезпечувати актуальність документа (файла) із назвою “Істотні характеристики послуги” відповідно до чинних умов споживчого кредиту/мікрокредиту та на вимогу споживача безкоштовно надати йому редакцію такого документа (файла), чинну на зазначену споживачем дату за останніх три роки, що передували такій вимозі (**нова вимога**).

Веб-сайти партнерів

Фінансова установа в рекламі на іншому вебсайті безпосередньо на вебсторінці з відомостями про умови надання споживчого кредиту/мікрокредиту розміщує гіперпосилання на документ (файл) з назвою “Істотні характеристики послуги”, що розміщений на власному вебсайті фінансової установи, або на його вебсторінку з таким документом (файлом) (**нова вимога**).

Що це означає для Treeum? У разі розміщення на веб-сайтах рекламної інформації про умови надання споживчого кредиту потрібно розміщувати гіперпосилання на документ (файл) з назвою “Істотні характеристики послуги”. Гіперпосилання надає фінансова установа.

1.1. Кредитний калькулятор – ця вимога набуде чинності з 01.01.2024 р.

Фінансова установа розміщує на власному вебсайті безпосередньо на сторінці з інформацією про послугу калькулятор/калькулятори для порівняння загальних витрат за послугою з надання споживчого кредиту з урахуванням супровідних послуг фінансової установи, кредитних посередників і третіх осіб, уключно з податковими платежами та зборами з урахуванням вимог законодавства України.

2. Попередження споживачів

Веб-сайт фінансової установи

Коротка інформація

На кожній сторінці веб-сайту, де наявна інформація про фінансову послугу зі споживчого кредитування потрібно розміщувати попередження про можливі наслідки користування фінансовою

Вимога, як зазначено в постанові

Фінансова установа під час інформування споживача на власному вебсайті про послугу з надання споживчого кредиту забезпечує розміщення попереджень про можливі наслідки згідно із законодавством

послугою або невиконання ними обов'язків згідно з договором про споживчий кредит.	України для споживачів у разі користування цією фінансовою послугою або невиконання ними обов'язків згідно з договором про споживчий кредит. Попередження повинно бути розміщено на кожній вебсторінці вебсайту з інформацією про таку послугу та умови її надання у вигляді текстового блоку (абзаців), наступного (наступних) за умовами послуги.
Веб-сайти партнерів	
<u>Коротка інформація</u> Наявність на веб-сайті партнера інформації про фінансову послугу зобов'язує розмістити гіперпосилання на веб-сайт банку, де розміщено попередження про можливі наслідки для споживача в разі користування цією фінансовою послугою або невиконання ним обов'язків згідно з договором про споживчий кредит	<u>Вимога, як зазначено в постанові</u> Фінансова установа під час розповсюдження в будь-якій формі та в будь-який спосіб, крім рекламного макета, інформації про послугу з надання споживчого кредиту на вебсайті, який не є власним вебсайтом фінансової забезпечує розміщення одразу під такою інформацією гіперпосилання на попередження про можливі наслідки для споживача в разі користування цією фінансовою послугою або невиконання ним обов'язків згідно з договором про споживчий кредит, що розміщені на власному вебсайті фінансової установи.
Що це означає для Treeum? У разі розміщення на веб-сайтах інформації про послугу з надання споживчого кредит, одразу під такою інформацією потрібно розміщувати гіперпосилання на попередження про можливі наслідки для споживача в разі користування цією фінансовою послугою або невиконання ним обов'язків згідно з договором про споживчий кредит. Гіперпосилання надає фінансова установа.	
<u>Не вважається виконанням вказаних вище вимог</u>	
<u>Коротка інформація</u> Якщо попередження розміщено на веб-сторінці, яка є окремою від веб-сторінки з відомостями про умови надання фінансової послуги (в т.ч.	<u>Інформація, як зазначено в постанові</u> Розміщення попереджень на вебсторінці, окремій від вебсторінки з відомостями про умови надання фінансової послуги, включаючи

сторінки з новинами, контактами, у футері, в окремому файлі).	вебсторінки з новинами, контактною та іншою інформацією про фінансову установу як юридичну особу, у нижній статичній частині вебсторінки вебсайту (футері), в окремому документі (файлі), включно з тим, що додається до вебсторінки з інформацією про послугу, а також на інших вебсторінках і в документах (файлах), які напряду та безпосередньо не стосуються відповідної фінансової послуги.
<u>Вимоги до попередження при використанні рекламного макету</u> - графічне, візуальне (анімаційне), звукове оформлення повідомлення про фінансову установу, її діяльність та фінансові послуги, що поширюється споживачам реклами в друкованій або електронній формі.	
<u>Коротка інформація</u> При використанні рекламного макету, фінансова установа не зобов'язана розміщувати попередження для споживачів	<u>Інформація, як зазначено в постанові</u> Фінансова установа має право на власний розсуд використовувати попередження про можливі наслідки для споживача в разі користування послугою з надання споживчого кредиту або невиконання ним обов'язків згідно з договором про споживчий кредит у рекламному макеті.
Це означає, що у разі розміщення на веб-сайтах рекламного макету не обов'язково розміщувати попередження для споживачів, так само і гіперпосилання на таке попередження.	
<u>Вимоги до інформації при розміщенні попереджень</u>	
<u>Коротка інформація</u> При розміщенні попереджень потрібно виділяти текстові блоки (абзаци) шляхом зазначення тексту в рамці, а текст має бути напівжирним шрифтом з розміром та гарнітурою, ідентичними шрифту інформації про умови послуг.	<u>Інформація, як зазначено в постанові</u> Фінансова установа під час розміщення попереджень відповідно до цього Положення використовує таке виділення текстового блоку (абзаців): 1) зазначення тексту в рамці та 2) напівжирний шрифт, гарнітура та розмір якого ідентичні гарнітурі та розміру шрифту тексту інформування

	споживача про умови надання послуги споживчого кредиту.
<u>3. Оприлюднення інформації про умови послуги</u>	
Фінансова установа повинна оприлюднити такі умови: 1) максимальну суму/ліміт кредиту, гривень; 2) строк кредитування, днів/місяців/років; 3) реальну річну процентну ставку, відсотків річних. Вимоги до тексту з умовами: використовуються однакова гарнітура, колір і розмір шрифту, незалежно від форми подання (текст, зображення, елемент зображення).	<u>Інформація, як зазначено в постанові</u> 15. Фінансова установа під час поширення (розкриття) інформації споживачу про умови послуги з надання споживчого кредиту в будь-якій формі та в будь-який спосіб не повинна вводити споживачів в оману щодо цих умов і надає та оприлюднює такі умови послуги: 1) максимальну суму/ліміт кредиту, гривень; 2) строк кредитування, днів/місяців/років; 3) реальну річну процентну ставку, відсотків річних. 15⁻¹. Кожна з умов послуги з надання споживчого кредиту, зазначених у пункті 15 розділу I цього Положення, викладається в основному тексті реклами або вебсторінки вебсайту однаковими гарнітурою, кольором і розміром шрифту, незалежно від форми її подання (текст, зображення, елемент зображення). Гарнітура, колір і розмір шрифту умов послуги з надання споживчого кредиту, зазначених у пункті 15 розділу I цього Положення, повинні бути ідентичними гарнітурі, кольору та розміру шрифту, якими на рекламному макеті або на відповідній вебсторінці викладені процентні ставки, будь-які дані, що стосуються витрат споживача за споживчим кредитом, або інша інформація про послугу, яку розміщено в межах основного тексту.

	Слоган, заголовок/підзаголовок реклами можуть містити зазначені в пункті 15 розділу I цього Положення умови послуги з надання споживчого кредиту, викладені в повному обсязі та однаковими гарнітурою, кольором і розміром шрифту. Істотні характеристики фінансової послуги не можуть додаватися до реквізитів рекламодавця. 15⁻². Цифрове значення істотної характеристики послуги з надання споживчого кредиту, включаючи цифри ліворуч та праворуч від десяткової коми, викладається єдиними гарнітурою, кольором і розміром шрифту.
--	---

4. Вимоги до гіперпосилань

Фінансова установа використовує для позначення гіперпосилання **шрифт контрастного до решти тексту кольору з підкресленням або із символом, що застосовується для позначення гіперпосилання.**

5. Електронні платіжні засоби

<u>Коротка інформація</u>	<u>Інформація, як зазначено в постанові</u>
Фінансова установа повинна розмістити на усіх веб-сторінках, де здійснюється дія з електронними платіжними засобами, безпосередньо над блоком, в якому зазначаються реквізити електронного платіжного засобу, попередження про збереження реквізитів платіжної картки та можливість їхнього використання для списання коштів з рахунку для погашення вимог за договором про споживчий кредит.	Фінансова установа розміщує на всіх вебсторінках, на яких здійснюється дія з електронними платіжними засобами, безпосередньо над блоком, в якому зазначаються реквізити електронного платіжного засобу, попередження з текстом “Зазначаючи реквізити електронного платіжного засобу (платіжної картки) на цьому вебсайті для здійснення будь-якої дії, як-от авторизації/ідентифікації особи, заповнення відповідної реєстраційної форми (реєстрації на вебсайті), додавання платіжної картки в особистому кабінеті (активація/реєстрація платіжної картки), для безготівкового перерахування коштів на рахунок, списання коштів із рахунку (погашення кредиту),

	позичальник усвідомлює, що ці реквізити зберігатимуться кредитодавцем або особою, з якою в кредитодавця є договірні відносини, та можуть використовуватися для списання коштів з рахунку для погашення вимог за договором про споживчий кредит. У разі настання такого списання позичальник має право в односторонньому порядку відмовитися або припинити списання коштів у визначеному договором порядку”. Текст попередження викладається напівжирним шрифтом червоного кольору на білому фоні в рамці. Гарнітура та розмір шрифту тексту попередження мають бути ідентичні гарнітурі та розміру шрифту решти тексту на відповідній вебсторінці.
<u>6. Інформування споживача після укладення договору</u>	
<u>Коротка інформація</u> З дати надання споживчого кредиту фінансова установа повинна забезпечити можливість надсилання споживачу (з використанням каналів дистанційного електронного обслуговування через особистий кабінет споживача на вебсайті фінансової установи, шляхом відправлення повідомлення в цей особистий кабінет споживача на вебсайті) повідомлення про зміну строку повернення кредиту та/або його суми (ліміту) та надання доступу до: - переліку складових загальної вартості кредиту у вигляді графіка платежів - тексту договору або гіперпосилання на вебсторінку фінансової установи, де розміщено текст договору про надання споживчого кредиту, укладеного зі споживачем;	<u>Інформація, як зазначено в Постанові</u> Фінансова установа інформує споживача під час користування послугою з надання споживчого кредиту про зміну строку повернення кредиту та/або його суми (ліміту) за договорами, укладеними за бажанням споживача з використанням каналів дистанційного електронного обслуговування через особистий кабінет споживача на вебсайті фінансової установи, шляхом відправлення повідомлення в цей особистий кабінет споживача на вебсайті з таким змістом (додатково до інформації, зазначеної в <u>підпункті 1</u> пункту 13 розділу I цього Положення): 1) детальний перелік складових загальної вартості кредиту у вигляді графіка платежів (згідно зі строковістю, зазначеною в договорі про споживчий кредит) у розрізі сум і дат погашення основного боргу, сплати процентів за

- попередження про умови продовження строку погашення заборгованості за договором (здійснюється без зміни або зі зміною в бік погіршення для споживача із зазначенням переліку та цифрового значення умов, що підлягають зміні.	користування кредитом, вартості всіх супровідних послуг, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб за кожним платіжним періодом або гіперпосилання на графік платежів; 2) текст договору або гіперпосилання на вебсторінку фінансової установи, де розміщено текст договору про надання споживчого кредиту, укладеного зі споживачем; 3) попередження, що продовження (лонгація, пролонгація) строку погашення заборгованості за договором споживчого кредиту (строку виконання грошового зобов'язання)/строку кредитування/строку дії договору здійснюється без змін або зі зміною умов попередньо укладеного договору в бік погіршення для споживача із зазначенням переліку та цифрового значення умов, що підлягають зміні. Інформація, передбачена в пункті 14 розділу I цього Положення, має бути доступною споживачу починаючи з дати надання споживчого кредиту.
--	---