



# ДОКУМЕНТИ

строваної заборгованості, а також інформацію про вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) у порядку, строки та за формою, що визначені Національним банком України.

4. Колекторська компанія для виконання окремих функцій або процесів у межах здійснення колекторської діяльності, зокрема для безпосередньої взаємодії із споживачами, має право залучати фізичних і юридичних осіб на договірних засадах. Колекторська компанія зобов'язана повідомляти про залучення таких осіб Національний банк України у встановленим ним порядку.

5. Колекторська компанія зобов'язана розмістити на власному веб-сайті (веб-сайтах), у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовується для надання нею послуг, а також у місцях надання фінансових послуг споживачам (у разі якщо колекторська компанія є небанківською фінансовою установою) інформацію про вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки) у порядку, строки та за формою, що визначені Національним банком України.

## **Стаття 24.** Реєстр колекторських компаній

1. Національний банк України у встановленому ним порядку веде реєстр колекторських компаній.

2. Національний банк України забезпечує вільний цілодобовий безоплатний доступ до інформації з реєстру колекторських компаній у мережі Інтернет, на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України, з можливістю перегляду, пошуку, копіювання та роздрукування інформації з реєстру.

**Стаття 25.** Вимоги щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки)

1. Взаємодія кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися 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 кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, 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.

2. Під час першої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості кредитодавцем, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані повідомити:

1) повне найменування кредитора (у разі якщо взаємодію здійснює новий кредитор або колекторська компанія), своє повне найменування, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;

2) прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) особи, яка здійснює взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою якого кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора чи колекторської компанії;

3) прозову підставу взаємодії;

4) розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), розмір неустойки та інших платежів, що стягуються при невиконанні зобов'язання за договором про споживчий кредит або відповідно до закону.

У разі звернення відповідно до договору про споживчий кредит до третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у тому числі до близьких осіб, відповідно до частини шостої цієї статті інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам. Розрахунок розміру простроченої заборгованості для колекторської компанії здійснюється кредитодавцем або новим кредитором.

3. Новий кредитор, колекторська компанія на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язані протягом п'яти робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену в частині другій цієї статті (у тому числі детальний розрахунок простроченої заборгованості та всіх інших платежів по кожному платіжному періоду та підставу їх нарахування), особисто або шляхом направлення листа на адресу (електронну або поштову) такої особи, або в інший визначений договором про споживчий кредит спосіб.

Кредитодавець на вимогу споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя зобов'язаний протягом семи робочих днів після першої взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (якщо інший строк не встановлено законом) надати документи, що підтверджують інформацію, зазначену в пункті 4 частини другої цієї статті, особисто або шляхом направлення листа на зазначену в договорі про споживчий кредит адресу (електронну або поштову), або в інший визначений таким договором спосіб.

Новий кредитор, колекторська компанія не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтверджених документів, передбачених абзацом першим цієї частини. Кредитодавець не має права за власною ініціативою повторно взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтверджених документів, передбачених абзацом другим цієї частини.

Для цілей цієї частини моментом надання відповідних підтверджених документів є будь-який із таких:

1) момент отримання кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією підтвердження направлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю або майновому поручителю підтверджених документів — у разі направлення таких документів електронною поштою;

2) 23 година 59 хвилин десятого робочого дня з дня направлення кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією рекомендованого поштового відправлення з описом вкладення, що містило відповідні підтвердні документи, або момент отримання повідомлення про вручення зазначеного поштового відправлення, якщо таке повідомлення отримано кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією раніше зазначеного 10-денного строку.

4. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані здійснювати у встановленому Національним банком України порядку фіксування кожної безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані збирати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані збирати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (у тому числі за допомогою технічних засобів), протягом трьох років після такої взаємодії.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані збирати всі носії інформації, на яких зафіксовано взаємодію із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, за допомогою відео- та/або звукозаписувального технічного засобу з метою захисту правового інтересу учасників врегулювання простроченої заборгованості. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані попередити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, про таке фіксування.

емодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію).

5. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія, фізичні та юридичні особи, залучені на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зобов'язані дотримуватися вимог щодо взаємодії із споживачами під час врегулювання простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, ставлять під загрозу життя, здоров'я, ділову репутацію зазначених осіб, а також використовувати погрози, шантаж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2) вводити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності кредитора, кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем до моменту надання підтверджених документів, передбачених абзацом першим цієї частини.

3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особи передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, поштовою адресою або адресою електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою.

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

9) вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі ділової репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належних чинних оформлених підтверджених документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

13) проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

Національний банк України у разі виявлення існування практики врегулювання простроченої заборгованості, що порушує права та законні інтереси споживачів, їх близьких осіб, представників, спадкоємців, поручителів або майнових поручителів, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у межах своєї компетенції встановлює додаткові вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

6. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії покладається на споживача.

Форма інформаційного повідомлення, за допомогою якої споживачем здійснюється передача персональних даних третіх осіб при укладенні договору про споживчий кредит, повинна містити повідомлення про кримінальну відповідальність, передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України, за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб.

Якщо під час першої взаємодії кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки. У разі якщо врегулювання простроченої заборгованості в інтересах кредитодавця, нового кредитора одночасно здійснюють кілька колекторських компаній, кредитодавець, новий кредитор зобов'язаний невідкладно повідомити про заборону третьої особи на здійснення обробки її персональних даних усім таким колекторським компаніям з метою негайного припинення ними обробки персональних даних зазначеної особи при врегулюванні простроченої заборгованості за таким договором про споживчий кредит.

7. Дії, які від імені кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії вчиняються третіми особами, залученими на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості, вважаються вчиненими таким кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією.

8. Забороняється покладати на споживача обов'язок з оплати/компенсації витрат на здійснення врегулювання простроченої заборгованості. Витрати на врегулювання простроченої заборгованості, крім оплати зобов'язань за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим статтею 3 цього Закону, здійснюються виключно за рахунок коштів кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії.

9. З ініціативи кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії або третьої особи, яка діє від їхнього імені та/або в їхніх інтересах, не допускається спрямована на повернення простроченої заборгованості взаємодія у спосіб, передбачений пунктом 1 частини першої цієї статті (безпосередня взаємодія), із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, з моменту отримання документів, які свідчать, що така особа:

1) є недієздатною особою або особою, обмеженою в дієздатності;

2) перебуває на стаціонарному лікуванні в закладі охорони здоров'я;

3) є особою з інвалідністю І групи;

4) є неповнолітньою особою.

У разі неподання документів, що підтверджують наявність обставин, передбачених цією частиною, їх наявність вважається непідтвердженою.

**Стаття 26.** Нагляд за додержанням вимог законодавства щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)

1. Національний банк України у встановленому ним порядку здійснює нагляд за додержанням кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією встановлених законодавством вимог щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, у тому числі вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), шляхом:

1) розгляду звернень споживачів про недотримання кредитодавцем, новим кредитором та/або колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки;

2) здійснення перевірки достатності та належності заходів, що вживаються кредитодавцем, новим кредитором з метою здійснення контролю за дотриманням колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки;

3) надання кредитодавцю, новому кредитору рекомендацій щодо необхідності посилення контролю за дотриманням колекторською компанією вимог щодо етичної поведінки, а також рекомендацій кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії щодо необхідності посилення контролю за дотриманням їхніми працівниками, третіми особами, залученими на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії із споживачами, вимог щодо етичної поведінки;

4) перевірки дотримання кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та обмежень щодо обробки персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію;

5) застосування до кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії передбачених законом заходів впливу за порушення вимог щодо етичної поведінки.

Національний банк України має право покласти на колекторську компанію обов'язок відсторонити від роботи будь-кого з керівників та/або працівників такої компанії у разі їх невідповідності вимогам, встановленим цим Законом та/або нормативно-правовими актами Національного банку України, у тому числі кваліфікаційним вимогам. Колекторська компанія зобов'язана вжити заходів для відсторонення від роботи такої особи (таких осіб) у порядку, встановленому Національним банком України.

2. Національний банк України у встановленому ним порядку має право виключити відомості про колекторську компанію з реєстру колекторських компаній у разі:

1) отримання від колекторської компанії відповідної заяви про виключення з реєстру;

2) встановлення факту подання колекторською компанією до Національного банку України недостовірної інформації;

3) невідповідності власника істотної участі вимогам (у тому числі щодо ділової репутації), встановленим цим Законом та нормативно-правовими актами Національного банку України;

4) невідповідності структури власності заявника вимогам, встановленим цим Законом та нормативно-правовими актами Національного банку України;

5) застосування до колекторської компанії два та більше разів протягом року заходів впливу, передбачених пунктами 2 і 3 частини першої статті 28 цього Закону;

6) отримання від кредитодавця, нового кредитора інформації про дострокове припинення (розірвання) договору з колекторською компанією з підстав порушення такою компанією визначених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) два та більше разів протягом року;

7) наявності в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб — підприємців та громадських формувань відомостей про державну реєстрацію припинення відповідної юридичної особи, яка має статус колекторської компанії;

8) нездійснення колекторською компанією колекторської діяльності протягом року з дня включення до реєстру;

9) відмови колекторської компанії у проведенні перевірки Національним банком України;

10) невиконання колекторською компанією вимог Національного банку України щодо усунення виявлених порушень вимог закону, нормативно-правових актів Національного банку України з питань врегулювання колекторської діяльності;

11) неусунення колекторською компанією протягом року після тимчасової заборони на здійснення врегулювання простроченої заборгованості порушень вимог законодавства щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

3. Національний банк України у разі виключення з реєстру колекторських компаній відомостей про колекторську компанію, що має укладені договори про здійснення врегулювання простроченої заборгованості, інформує у порядку та строки, встановлені Національним банком України, про таке виключення відповідного кредитодавця або нового кредитора, який має укладений з такою колекторською компанією договір, а також виключення з реєстру колекторську компанію.

Кредитодавець, новий кредитор у разі отримання від Національного банку України інформації про виключення відомостей про колекторську компанію з реєстру колекторських компаній зобов'язаний достроково в односторонньому порядку розірвати договір з такою компанією.

## **Стаття 27.** Контроль за діяльністю колекторської компанії

1. Кредитодавець, новий кредитор зобов'язаний здійснювати у формах, встановлених Національним банком України, контроль за додержанням колекторською компанією встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) та має право вимагати від такої компанії усунення порушень. З цією метою кредитодавець, новий кредитор здійснює облік і розгляд усіх отриманих ним звернень про порушення прав споживачів при здійсненні колекторською компанією врегулювання простроченої заборгованості.

2. Кредитодавець, новий кредитор зобов'язаний достроково в

## ДОКУМЕНТИ

2. Рішення Національного банку України про застосування заходу впливу може бути оскаржене в судовому порядку. Оскарження рішення Національного банку України не зупиняє його виконання.

3. Рішення Національного банку України про застосування заходу впливу у вигляді накладення штрафу набирає чинності з робочого дня, наступного за днем прийняття такого рішення.

У разі якщо протягом місяця з дня набрання чинності рішенням про застосування заходу впливу у вигляді накладення штрафу кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія письмово не повідомили Національний банк України про добровільне виконання такого рішення і таке рішення не було оскаржене в судовому порядку, таке рішення набуває статусу виконавчого документа, підлягає оформленню відповідно до вимог Закону України «Про виконавче провадження» та передається до органів державної виконавчої служби для примусового виконання згідно із законодавством.

У разі якщо рішення Національного банку України про застосування заходу впливу у вигляді накладення штрафу протягом місяця з дня набрання ним чинності оскаржене в судовому порядку та адміністративним судом відкрито провадження у справі про оскарження зазначеного рішення, таке рішення набуває статусу виконавчого документа з дня набрання законної сили відповідним судовим рішенням у такій справі з урахуванням строків, передбачених Законом України «Про виконавче провадження».

4. Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія несуть перед споживачем відповідальність за завдану їхніми неправомірними діями шкоду у порядку, встановленому законом»;

10) додатуку 1 «Паспорт споживчого кредиту. Інформація, яка надається споживачу до укладення договору про споживчий кредит (Стандартизована форма)»:

розділ 6 доповнити двома новими позиціями такого змісту:

«

Кредитодавець має право залучити до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію.

Вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), встановлені статтею 25 Закону України «Про споживче кредитування».

»;

розділ 7 доповнити двома новими позиціями такого змісту:

«

Підтверджую отримання мною інформації про право кредитодавця залучити до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію у разі невиконання мною зобов'язань за договором про споживчий кредит, про встановлені законодавством вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), про моє право на звернення до Національного банку України у разі недотримання таких вимог кредитодавцем та/або колекторською компанією, а також про моє право на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої у процесі врегулювання простроченої заборгованості.

Підтверджую повідомлення мене про передбачену статтею 182 Кримінального кодексу України відповідальність за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення мною конфіденційної інформації про третіх осіб, персональні дані яких передані мною кредитодавцю.

»;

11) у тексті Закону слова «додаткові та супутні послуги», «додаткові чи супутні послуги», «додаткові або супутні послуги» у усіх відмінках і числах замінити словами «супровідні послуги» у відповідному відмінку і числі.

I. Прикінцеві та перехідні положення

1. Цей Закон набирає чинності з дня, наступного за днем його опублікування, та вводить в дію через три місяці з дня набрання ним чинності, крім:

1) абзаці четвертого — шостого підпункту 1 пункту 3 розділу 1 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 набирають чинності з дня, наступного за днем опублікування цього Закону.

2. 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 відеоперемовні, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперече проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окремо письмово 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.

3. Юридичним особам, які на день набрання чинності цим Законом здійснюють діяльність з врегулювання простроченої заборгованості, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах такими юридичними особами до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється:

1) здійснювати дії, що зазіхають на особисту гідність, права, свободи, власність споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя та/або інших осіб, створюють під загрозою життя, здоров'я, ділової репутації зазначених осіб, а також використовувати погрози, шаханж, вчиняти інші незаконні (неправомірні) дії стосовно зазначених осіб;

2) вводити споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб в оману щодо:

а) розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб у разі невиконання умов договору про споживчий кредит;

б) передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливість застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) діяльності юридичних осіб, які на день набрання чинності цим Законом здійснюють діяльність з врегулювання простроченої заборгованості, фізичних та юридичних осіб, залучених на договірних засадах такими особами до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості, до органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

3) з власної ініціативи взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, та/або з їхніми близькими особами у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні;

4) взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, та/або з їхніми близькими особами більше двох разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Взаємодія за допомогою засобів зв'язку вважається такою, що відбулася, якщо в результаті такої взаємодії особі передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості (розмір кредиту, проценти за користування кредитом, розмір комісії та інших платежів, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням і поверненням кредиту), порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону;

5) приховувати інформацію про номер контактному телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, про пошту адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення;

6) використовувати функцію (сервіс) автоматичного додзвону до споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб протягом більше 30 хвилин на добу;

7) використовувати на конвертах або повідомленнях, що надсилаються споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, а також розміщувати на конвертах або повідомленнях відомості, що прямо чи опосередковано вказують на наявність заборгованості, використовувати написи «виконавчий документ», «рішення про стягнення», «повідомлення про виселення» тощо, а також найменування органів державної влади, у тому числі осіб, які здійснюють повноваження у сфері примусового виконання рішень;

8) будь-яким чином повідомляти третіх осіб про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб ім стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом;

9) вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо це не передбачено договором про споживчий кредит або законом;

10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі ділової репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;

11) вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;

12) за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належних чином оформлених підтверджених документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;

13) проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодією з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;

14) будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

4. Юридичні особи, які на день введення в дію цього Закону здійснюють діяльність з врегулювання простроченої заборгованості за договором з кредитодавцем, новим кредитором в його інтересах і мають намір надалі здійснювати діяльність з врегулювання простроченої заборгованості за договором з кредитодавцем, новим кредитором, зобов'язані протягом місяця з дня введення в дію цього Закону подати до Національного банку України відомості для включення до реєстру колекторських компаній. У разі відсутності в реєстрі колекторських компаній відомостей про юридичну особу, яка здійснює діяльність з врегулювання простроченої заборгованості за договором з кредитодавцем, через три місяці після введення в дію цього Закону кредитодавець, новий кредитор зобов'язаний достроково розірвати договір з такою юридичною особою.

5. Положення цього Закону щодо умов договору про споживчий кредит та інших договорів, передбачених частиною другою статті 3 Закону України «Про споживче кредитування», поширюються на договори, що будуть укладені після дня введення в дію цього Закону. Умови договорів, укладених до дня введення в дію цього Закону, не підлягають перегляду у зв'язку з таким введенням в дію. Договори, дія яких продовжується сторонами після введення в дію цього Закону, мають бути приведені у відповідність із вимогами цього Закону.

6. Особи, які на день введення в дію цього Закону є кредиторами за договорами про споживчий кредит або кредиторами за зобов'язаннями про повернення споживчого кредиту (крім кредитів, наданих роботодавцем своїм працівникам) та не є фінансовими установами, які відповідно до закону мають право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу, зобов'язані привести свою діяльність у відповідність із вимогами цього Закону протягом трьох місяців з дня введення його в дію. У разі невиконання такої діяльності у відповідності із зазначеними вимогами такі особи зобов'язані припинити самостійне здійснення врегулювання простроченої заборгованості та залучити до врегулювання простроченої заборгованості юридичну особу, яка відповідно до цього Закону має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості.

7. Національному банку України протягом трьох місяців з дня набрання чинності цим Законом:

привести свої нормативно-правові акти у відповідність із цим Законом; забезпечити прийняття нормативно-правових актів, необхідних для реалізації цього Закону;

вжити заходів для створення реєстру колекторських компаній та забезпечити його ведення.

Президент України В. ЗЕЛЕНСЬКИЙ

м. Київ  
19 березня 2021 року  
№ 1349-IX



## КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА  
від 14 травня 2021 р. № 514  
Київ

## Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137 та визнання такими, що втратили чинність, деяких актів Кабінету Міністрів України

Кабінет Міністрів України **ПОСТАНОВЛЯЄ**:

1. Внести до постанови Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137 «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» (Офіційний вісник України, 2020 р., № 3, ст. 136, № 19, ст. 741, № 73, ст. 2321) зміни, що додаються.

2. Визнати такими, що втратили чинність, акти Кабінету Міністрів України згідно з переліком, що додається.

Прем'єр-міністр України Д. ШМИГАЛЬ

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету Міністрів України

від 14 травня 2021 р. № 514

### ЗМІНИ,

що вносяться до постанови Кабінету Міністрів України від 4 грудня 2019 р. № 1137

1. У постанові:

1) назву і вступну частину постанови викласти в такій редакції:

«**Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Реєстру адміністративних послуг**

Відповідно до частини третьої статті 16, частини четвертої статті 17 Закону України «Про адміністративні послуги», пункту 5 статті 1 Указу Президента України від 29 липня 2019 р. № 558 «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг» Кабінет Міністрів України **ПОСТАНОВЛЯЄ**»;

2) пункти 1 і 2 викласти в такій редакції:

«1. Затвердити Положення про Єдиний державний вебпортал електронних послуг, що додається.

2. Установити, що Порядок ведення Реєстру адміністративних послуг, який є складовою Єдиного державного веб-порталу електронних послуг, зокрема строки та порядок подання до зазначеного Реєстру інформації органами виконавчої влади, іншими державними органами, органами влади Автономної Республіки Крим, органами місцевого самоврядування, визначається у Положенні про Єдиний державний вебпортал електронних послуг, затвердженому цією постановою.»;

3) пункт 3 виключити.

2. У Положенні про Єдиний державний веб-портал електронних послуг, затвердженому зазначеною постановою:

1) назву Положення викласти в такій редакції:

«**ПОЛОЖЕННЯ**

про Єдиний державний вебпортал електронних послуг»;

2) пункт 1 викласти в такій редакції:

«1. Це Положення визначає мету, основні завдання, функціональні можливості та суб'єктів Єдиного державного веб-порталу електронних послуг (далі — Портал Дія), зміст розміщеної на ньому інформації та порядок її внесення, порядок ведення Реєстру адміністративних послуг, а також інші питання функціонування Порталу Дія.»;

3) у пункті 2:

абзац перший викласти в такій редакції:

«2. Портал Дія має офіційну адресу в Інтернеті — [diia.gov.ua](http://diia.gov.ua).»;

доповнити пункт абзацом такого змісту:

«Власником Порталу Дія та виключних майнових прав на його програмне забезпечення є держава в особі Мінцифри.»;

4) у пункті 4:

підпункт 2 викласти в такій редакції:

«2) забезпечення через електронний кабінет користувача доступу до інформації з національних електронних інформаційних ресурсів, зокрема про користування»; підпункт 6 після слів «у режими реального часу» доповнити словами «, надсилаючи іншіх сповіщень»;

підпункт 9 викласти в такій редакції:

«9) формування програмними засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), зображення в електронній формі інформації, що міститься у документах, які можуть пред'являтися (надаватися) особою через зазначений мобільний додаток»;

доповнити пункт підпунктами 9<sup>1</sup>—9<sup>3</sup> такого змісту:

«9<sup>1</sup>) передача програмними засобами Порталу Дія до інших інформаційно-телекомунікаційних систем, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), за бажанням особи електронної копії відображення в електронній формі інформації, що міститься у документах»;

9<sup>2</sup>) формування програмними засобами Порталу Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), за бажанням особи електронної копії відображення в електронній формі інформації, що міститься у документах, для подальшої можливості її передачі електронною поштою.»;

у підпункті 12 слово «зазначеного» виключити;

5) у пункті 5:

підпункт 2 викласти в такій редакції:

«2) застосування інтерфейсів, адаптованих для осіб з інвалідністю, зокрема для осіб з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату, мовлення та інтелектуально-логозичного розвитку, а також з різними комбінаціями порушень.»;

в абзаці першому підпункту 4 слова «програмних засобів веб-порталу» замінити словами «програмних засобів веб-порталу та використанням інтегрованої системи електронної ідентифікації, кваліфікованого електронного підпису або печатки або інших засобів електронної ідентифікації, які дають змогу встановити особу заявника.»;

у підпункті 6 слова «наявності у зазначених документах граматичних помилок.» виключити;

доповнити пункт підпунктами 16<sup>1</sup>—16<sup>4</sup> такого змісту:

«16<sup>1</sup>) обробка персональних даних суб'єкта звернення, зокрема передача інформації про суб'єкта звернення, що є у володінні та розпорядженні суб'єктів розгляду звернень, державних електронних інформаційних ресурсів, єдиних інформаційних систем та систем електронного документообігу суб'єктів розгляду звернень, державних електронних інформаційних систем, єдиних інформаційних систем та систем електронного документообігу суб'єктів розгляду звернень, про суб'єктів звернень, які виявили бажання отримати таку інформацію в повному або частковому обсязі або подати таку інформацію до інших інформаційних систем, засобами Порталу Дія, зокрема мобільного додатка Порталу Дія (Дія), в порядку інформаційної взаємодії відповідно до пунктів 14 і 15 цього Положення»;

16<sup>2</sup>) обробка інформації з обмеженим доступом, зокрема персональних даних суб'єктів звернень, переданих з державних електронних інформаційних ресурсів, єдиних інформаційних систем та систем електронного документообігу суб'єктів розгляду звернень до Порталу Дія з метою надання можливості застосування інформації, що є у володінні та розпорядженні суб'єктів розгляду звернень, у порядку, визначеному законодавством про захист персональних даних та захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах»;

16<sup>3</sup>) формування суб'єктів звернень, які зареєструвалися на Порталі Дія, зокрема з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія), та виявили бажання застосувати інформацію, що є у володінні та розпорядженні суб'єктів розгляду звернень, державних електронних інформаційних ресурсів, єдиних інформаційних систем та систем електронного документообігу суб'єктів розгляду звернень, про обробку інформації про них, зокрема їх персональних даних, а також про передачу зазначених даних від/до Порталу Дія в установленому законодавством порядку»;

6) абзац третій пункту 8 викласти в такій редакції:

«має право на отримання від технічного адміністратора Порталу Дія безоплатних консультацій з питань підключення до Порталу Дія, здійснення інформаційної взаємодії з Порталом Дія, порядку користування Порталом Дія, а також право на безоплатне навчання із зазначених питань.»;

7) пункт 9 після абзацу восьмого доповнити новим абзацом такого змісту:

«визначає склад та функції електронного кабінету користувача, підсистем та програмних модулів Порталу Дія, а також функції мобільного додатка Порталу Дія (Дія)».

У зв'язку з цим абзац дев'ятий вважати абзацом десятим;

8) у пункті 10:

абзац третій викласти в такій редакції:

«технічне, технологічне та комунікаційне супроводження Порталу Дія.»;

абзац дев'ятий замінити абзацами такого змісту:

«проведення навчання та надання суб'єктам розгляду звернень консультацій з питань підключення до Порталу Дія, здійснення інформаційної взаємодії з Порталом Дія, порядку користування Порталом Дія, якщо держателем не визначено інший орган (установу, заклад, організацію, підприємство), який проводитиме навчання; збирання з використанням Порталу Дія даних, які використовуються для моніторингу та оцінки якості послуг; здійснення безперервної передачі зазначених даних суб'єктам моніторингу та органам, які беруть участь у проведенні моніторингу; закупівлі робіт і послуг з проведення моніторингу оцінювання суб'єктами звернення якості надання адміністративних послуг.»;

У зв'язку з цим абзаці десятий — дванадцятий вважати відповідно абзацами дванадцятим — чотирнадцятим;

9) пункт 13 виключити;

10) у пункті 17:

підпункт 1 викласти в такій редакції:

«1) відомості Реєстру адміністративних послуг згідно з додатком 1 — інформація вноситься відповідно до пункту 26 цього Положення.»;

доповнити пункт підпунктом 7<sup>1</sup> такого змісту:

«7<sup>1</sup>) відомості щодо реквізитів рахунків для сплати адміністративного збору за надання адміністративних послуг — інформація надається суб'єктами надання адміністративних послуг у визначеному Мінцифри порядку.»;

11) доповнити Положення розділом такого змісту:

«Порядок ведення Реєстру адміністративних послуг

24. Формування та ведення Реєстру адміністративних послуг забезпечується Мінцифрой шляхом: збирання, групування, накопичення, оброблення інформації про адміністративні послуги;

внесення відомостей до Реєстру адміністративних послуг та змін до них.

Доступ до публічної інформації у формі відкритих даних Реєстру адміністративних послуг реалізується на Порталі Дія через програмний засіб «Гід з державних послуг», який має офіційну адресу в Інтернеті — [guide.diia.gov.ua](http://guide.diia.gov.ua).

Програмний засіб «Гід з державних послуг» забезпечує користувачів інформацією про адміністративні, а також про інші публічні послуги, які надаються у різних сферах суспільного життя.

25. Для отримання права доступу до Реєстру адміністративних послуг державний колегіальний орган, центральний орган виконавчої влади або