

ЗАКОН УКРАЇНИ

Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості
Верховна Рада України
постановляє:

I. Внести зміни до таких законів України:

1. У [Законі України "Про Національний банк України"](#) (Відомості Верховної Ради України, 1999 р., № 29, ст. 238 із наступними змінами):

1) частину першу [статті 1](#) доповнити абзацом такого змісту:

"Терміни "врегулювання простроченої заборгованості", "реєстр колекторських компаній" та "колекторська компанія" вживаються у цьому Законі у значеннях, наведених у [Законі України "Про споживче кредитування"](#);

2) у частині першій [статті 7](#):

пункт 9-1 викласти в такій редакції:

"9-1) веде Державний реєстр фінансових установ, реєстр колекторських компаній, а у визначених Національним банком випадках - інші реєстри осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює Національний банк";

доповнити пунктом 34-1 такого змісту:

"34-1) здійснює нагляд за додержанням банками, іншими фінансовими установами, особами, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, та колекторськими компаніями законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, у тому числі вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)".

2. Абзац перший частини першої [статті 73 Закону України "Про банки і банківську діяльність"](#) (Відомості Верховної Ради України, 2001 р., № 5-6, ст. 30 із наступними змінами) викласти в такій редакції:

"У разі порушення банками або іншими особами, які можуть бути об'єктом перевірки Національного банку України відповідно до цього Закону, банківського, валютного законодавства, законодавства у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, нормативно-правових актів Національного банку України, його вимог, встановлених відповідно до статті 66 цього Закону, здійснення ризикової діяльності, що загрожує інтересам вкладників чи інших кредиторів банку, застосування іноземними державами або міждержавними об'єднаннями, або міжнародними організаціями санкцій до банків чи власників істотної участі у банках, що становлять загрозу інтересам вкладників чи інших кредиторів банку та/або стабільності банківської системи, порушення встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) Національний банк України має право застосувати заходи впливу, адекватні вчиненому порушенню або рівню такої загрози, до яких належать".

3. У [Законі України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг"](#) (Відомості Верховної Ради України, 2002 р., № 1, ст. 1 із наступними змінами):

1) у [статті 1](#):

частину першу доповнити пунктом 28-1 такого змісту:

"28-1) супровідні послуги - допоміжні послуги та посередницькі послуги";

частину другу доповнити новим абзацом першим такого змісту:

"2. Терміни "колекторська компанія", "врегулювання простроченої заборгованості" вживаються у цьому Законі в значеннях, наведених у [Законі України "Про споживче кредитування"](#).

У зв'язку з цим абзаци перший та другий вважати відповідно абзацами другим та третім;

2) пункт 1 частини першої [статті 3-1](#) викласти в такій редакції:

"1) забезпечення відповідального ставлення до всіх категорій споживачів фінансових послуг, у тому числі при врегулюванні простроченої заборгованості (дотримання вимог щодо етичної поведінки)";

3) абзац перший частини четвертої [статті 12-1](#) викласти в такій редакції:

"4. Фінансові установи повинні також розкривати шляхом розміщення на безоплатній основі в загальнодоступній інформаційній базі даних про фінансові установи та на власних веб-сайтах (веб-сторінках) в обсязі та порядку, встановлених відповідним органом, що здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг, таку інформацію";

4) частину першу [статті 38-1](#) доповнити пунктом 17 такого змісту:

"17) застосування Національним банком України два та більше разів протягом року заходів впливу за порушення встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки)";

5) у [статті 41-1](#):

частину першу викласти в такій редакції:

"1. Ненадання, несвоєчасне надання споживачу фінансових послуг визначеної законодавством інформації про умови надання фінансових послуг, надання недостовірної інформації про фінансову послугу або порушення встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) тягнуть за собою відповідальність, встановлену законом";

у частині другій:

абзац перший викласти в такій редакції:

"2. Органи, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, у межах своєї компетенції застосовують до фінансових установ, інших суб'єктів господарювання, що надають фінансові послуги, та осіб, які надають посередницькі послуги на ринках фінансових послуг, у тому числі кредитних посередників, колекторських компаній, штрафні санкції за такі порушення прав споживачів";

пункт 7 викласти в такій редакції:

"7) неповідомлення надавачем фінансової послуги споживача про відступлення права вимоги за договором про надання фінансової послуги, якщо обов'язковість такого повідомлення встановлена законом, - у розмірі від 300 до 600 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян за кожен випадок такого неповідомлення";

доповнити пунктами 8-10 такого змісту:

"8) недотримання встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) - у розмірі від 3000 до 6000 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

9) залучення до врегулювання простроченої заборгованості юридичної особи, не включеної до реєстру колекторських компаній, - у розмірі від 5000 до 8000 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян;

10) недотримання встановлених законом вимог до договору про споживчий кредит - у розмірі від 5000 до 7000 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян".

4. У [Законі України "Про споживче кредитування"](#) (Відомості Верховної Ради України, 2017 р., № 1, ст. 2; 2019 р., № 44, ст. 278; із змінами, внесеними Законом України від 15 вересня 2020 року № 891-IX):

1) у [статті 1](#):

у частині першій:

пункт 1 викласти в такій редакції:

"1) врегулювання простроченої заборгованості - здійснювані кредитором, новим кредитором, колекторською компанією заходи, спрямовані на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання (прострочена заборгованість) за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною другою статті 3 цього Закону. Заходи, здійснювані Фондом гарантування вкладів фізичних осіб у процесі виведення неплатоспроможних банків з ринку і ліквідації банків в частині роботи з простроченою заборгованістю споживача, не є врегулюванням простроченої заборгованості";
доповнити пунктами 1-1, 4-1, 7-1 і 8-1 такого змісту:

"1-1) договір про споживчий кредит - вид кредитного договору, за яким кредитор надає зобов'язується надати споживчий кредит у розмірі та на умовах, встановлених договором, а споживач (позичальник) зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти за користування кредитом на умовах, встановлених договором";

"4-1) колекторська компанія - юридична особа (у тому числі небанківська фінансова установа, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу), включена до реєстру колекторських компаній, яка в інтересах кредитодавця (первісного кредитора) та/або нового кредитора (у разі заміни первісного кредитора) відповідно до договору з таким кредитором та/або новим кредитором має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості";

"7-1) новий кредитор - особа, яка у встановленому законодавством порядку набула за цивільно-правовим договором або з інших підстав заміни кредитора у зобов'язанні право вимоги за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною другою статті 3 цього Закону";

"8-1) реєстр колекторських компаній - система одержання, накопичення, зберігання, використання та поширення інформації (даних) про колекторські компанії";

частину другу доповнити новим абзацом першим такого змісту:

"2. Термін "близькі особи" вживається у цьому Законі в значенні, наведеному у [Законі України "Про запобігання корупції"](#).

У зв'язку з цим абзац перший вважати абзацом другим;

2) у [статті 3](#):

частину першу викласти в такій редакції:

"1. Цей Закон регулює відносини між кредитором, кредитними посередниками та споживачами під час надання послуг споживчого кредитування, а також відносини, що виникають у зв'язку з врегулюванням простроченої заборгованості за договорами про споживчий кредит та іншими договорами, передбаченими частиною другою цієї статті";

абзац перший частини другої викласти в такій редакції:

"2. Цей Закон, крім положень щодо врегулювання простроченої заборгованості, пункту 9 частини третьої статті 9, пункту 15 частини першої та частини другої статті 12 цього Закону, не поширюється на";

частини третю і четверту викласти в такій редакції:

"3. До кредитів у формі кредитування рахунку зі строком погашення кредиту, що становить від одного до трьох місяців або на вимогу, застосовуються лише вимоги частини першої, пунктів 1 і 2 частини другої статті 7, статей 8-10, частин першої - четвертої статті 12, статті 13, частини шостої статті 15, статті 18, статті 21 цього Закону, а також положення щодо врегулювання простроченої заборгованості.

4. До кредитів за договорами, загальний розмір кредиту за якими не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати, встановленої на день укладення кредитного договору, застосовуються вимоги цього Закону, крім частин другої - сьомої, абзацу другого частини десятої та частини дванадцятої статті 9, частини шостої статті 14, статті 19 та частини другої статті 21 цього Закону, а також положення щодо врегулювання простроченої заборгованості";

3) частини першу - третю [статті 5](#) викласти в такій редакції:

"1. Державне регулювання та нагляд у сфері споживчого кредитування здійснює Національний банк України.

2. Національний банк України у сфері споживчого кредитування:

1) затверджує методику розрахунку загальної вартості кредиту для споживача, реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит;

2) встановлює вимоги до кредитних посередників та їхньої діяльності;

3) встановлює вимоги до кредиторів, нових кредиторів, колекторських компаній та їхньої діяльності при здійсненні ними врегулювання простроченої заборгованості;

4) здійснює нагляд за додержанням кредитором, новими кредиторами, колекторськими компаніями законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, у тому числі вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки);

5) здійснює контроль за додержанням законодавства про рекламу;

6) приймає рішення про належність заходів, спрямованих на погашення у позасудовому порядку заборгованості споживача, який прострочив виконання грошового зобов'язання за договором про споживчий кредит або іншим договором, передбаченим частиною другою статті 3 цього Закону, до здійснення діяльності з врегулювання простроченої заборгованості (колекторської діяльності);

7) розглядає звернення споживачів фінансових послуг, у межах компетенції перевіряє викладені споживачами факти порушення їхніх прав та відповідно до законодавства приймає рішення за результатами розгляду звернень;

8) у межах компетенції вживає заходів, спрямованих на припинення виявлених порушень прав споживачів, поновлення порушених прав споживачів, встановлення та усунення причин таких порушень, встановлення посадових осіб, відповідальних за виявлені порушення;

9) приймає рішення про внесення до реєстру колекторських компаній або про відмову в такому внесенні;

10) веде реєстр колекторських компаній та встановлює порядок його ведення;

11) здійснює інші повноваження, передбачені законом.

3. Національний банк України здійснює нагляд у сфері споживчого кредитування у формах інспекційних перевірок та безвізного нагляду";

4) частину першу [статті 8](#) викласти в такій редакції:

"1. Реальна річна процентна ставка обчислюється відповідно до нормативно-правових актів Національного банку України";

5) пункт 9 частини третьої [статті 9](#) викласти в такій редакції:

"9) попередження про наслідки прострочення виконання зобов'язань із сплати платежів, у тому числі розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів, що застосовуються чи стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит, а також про право кредитодавця та/або нового кредитора залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію. Попередження про право кредитодавця залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію обов'язково має включати інформацію про встановлені законодавством вимоги щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки), про право споживача на звернення до Національного банку України щодо недотримання зазначених вимог кредитором та/або новим кредитором, та/або колекторською компанією, а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості, та інформацію про кримінальну відповідальність, передбачену [статтею 182 Кримінального кодексу України](#) за незаконне збирання, зберігання, використання, поширення конфіденційної інформації про третіх осіб";

6) частину четверту [статті 10](#) викласти в такій редакції:

"4. Кредитор, новий кредитор, кредитний посередник та колекторська компанія несуть відповідальність за порушення прав споживачів у

сфері захисту персональних даних згідно із законом";

7) у [статті 12](#):

частину першу доповнити пунктом 15 такого змісту:

"15) право споживача на звернення до Національного банку України у разі порушення кредитором, новим кредитором та/або колекторською компанією законодавства у сфері споживчого кредитування, у тому числі порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), а також на звернення до суду з позовом про відшкодування шкоди, завданої споживачу у процесі врегулювання простроченої заборгованості";

частину другу доповнити абзацами другим - п'ятим такого змісту:

"Кредитодавець, новий кредитор не має права залучати колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, якщо умовами договору про споживчий кредит не передбачено таке право кредитодавця, нового кредитора.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія має право звертатися до третіх осіб у порядку та на умовах, передбачених статтею 25 цього Закону, з метою інформування про необхідність виконання споживачем зобов'язань за договором про споживчий кредит, якщо таке право прямо передбачено умовами договору про споживчий кредит, а у разі якщо такий договір укладається шляхом приєднання - в індивідуальній частині договору.

Умови договору про споживчий кредит повинні передбачати заборону кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії повідомляти інформацію про укладення споживачем договору про споживчий кредит, його умови, стан виконання, наявність простроченої заборгованості та її розмір особам, які не є сторонами цього договору. Така заборона не поширюється на випадки повідомлення зазначеної інформації представникам, спадкоємцям, поручителям, майновим поручителям споживача, третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, а також на випадки передачі інформації про прострочену заборгованість близьким особам споживача із дотриманням вимог частини шостої статті 25 цього Закону, за умови наявності у договорі про споживчий кредит волевиявлення споживача щодо передачі зазначеної інформації. У разі якщо такий договір укладається шляхом приєднання, зазначене волевиявлення повинно міститися в індивідуальній частині договору.

Кредитодавець не має права зазначати у договорі про споживчий кредит як поручителя або майнового поручителя особу, з якою не укладено відповідний письмовий договір";

частину п'яту доповнити абзацом другим такого змісту:

"Договір про споживчий кредит, укладений з порушенням вимог частини першої цієї статті, є нікчемним";

8) [статтю 18](#) викласти в такій редакції:

"Стаття 18. Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит

1. Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит здійснюється відповідно до цивільного законодавства з урахуванням особливостей, встановлених цим Законом.

Кредитодавець, який відступив право вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору або залучив колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, зобов'язаний протягом 10 робочих днів з дати відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит новому кредитору або залучення колекторської компанії до врегулювання простроченої заборгованості повідомити споживача у спосіб, визначений частиною першою статті 25 цього Закону та передбачений договором про споживчий кредит, про такий факт та про передачу персональних даних споживача, а також надати інформацію про нового кредитора або колекторську компанію відповідно (найменування, ідентифікаційний код юридичної особи в Єдиному державному реєстрі підприємств і організацій України, місцезнаходження, інформацію для здійснення зв'язку - номер телефону, адресу, адресу електронної пошти). Зазначений обов'язок зберігається за новим кредитором у разі подальшого відступлення права вимоги за відповідним договором.

2. Відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит допускається фінансовій установі, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу.

У разі якщо особа, яка не є фінансовою установою, яка відповідно до закону має право надавати кошти у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та/або послуги з факторингу, набуває право вимоги за договором про споживчий кредит у результаті правонаступництва або відповідно до закону, така особа не має права самостійно врегулювати прострочену заборгованість та зобов'язана залучити до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію. Зазначена вимога не поширюється на Фонд гарантування вкладів фізичних осіб.

3. До нового кредитора переходять передбачені цим Законом зобов'язання кредитодавця, зокрема щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

Новий кредитор не має права залучати колекторську компанію до врегулювання простроченої заборгованості, якщо умовами договору про споживчий кредит, за яким набуто право вимоги, не передбачено таке право кредитодавця.

4. Положення цієї статті застосовуються до всіх подальших відступлень права вимоги за договором про споживчий кредит, які здійснюються новим кредитором";

9) доповнити розділом III-1 такого змісту:

"Розділ III-1

ВРЕГУЛЮВАННЯ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

[Стаття 22](#). Набуття статусу колекторської компанії

1. Юридична особа, яка має намір набути статус колекторської компанії (крім небанківської фінансової установи) (далі - заявник), подає до Національного банку України відповідно до вимог, у порядку та за формою, що встановлені нормативно-правовими актами Національного банку України, такі документи:

1) заява про включення до реєстру колекторських компаній;

2) анкета заявника з описом його бізнес-намірів;

3) документи, що містять відомості про керівників, працівників заявника, осіб, залучених заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії із споживачами, разом із письмовим запевненням про їх відповідність кваліфікаційним вимогам, встановленим цим Законом та нормативно-правовими актами Національного банку України;

4) документи, що містять відомості про власників істотної участі заявника, та документи, визначені нормативно-правовими актами Національного банку України, що підтверджують відповідність власників істотної участі заявника вимогам, встановленим цим Законом та нормативно-правовими актами Національного банку України;

5) документи, що містять відомості про структуру власності заявника;

6) анкета заявника щодо політик та внутрішніх положень заявника щодо взаємодії із споживачами, захисту персональних даних, порядку організації та проведення навчання і підвищення кваліфікації працівників;

7) письмове запевнення керівників про проходження працівниками заявника, третіми особами, залученими заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії із споживачами, навчання з питань встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), захисту прав споживачів та обробки персональних даних;

8) документ, що підтверджує внесення заявником встановленої Національним банком України плати за розгляд пакета документів.

Для внесення до реєстру колекторських компаній заявник зобов'язаний подати до Національного банку України одночасно всі документи та

інформацію, визначені цим Законом та нормативно-правовими актами Національного банку України. Протягом строку розгляду документів, передбаченого частиною третьою цієї статті, Національний банк України має право вимагати, а заявник зобов'язаний надати додаткову інформацію, документи та/або пояснення, що є необхідними для встановлення достовірності відомостей, наданих відповідно до вимог цієї статті та/або нормативно-правових актів Національного банку України. У такому разі розгляд заяви про внесення до реєстру колекторських компаній зупиняється до моменту отримання відповіді від заявника. У разі неотримання вичерпної відповіді протягом 30 робочих днів з дня надсилання запиту Національним банком України документи, подані для внесення до реєстру колекторських компаній, вважаються такими, що містять неповну інформацію, та повертаються заявнику.

Заявник, який є небанківською фінансовою установою, що має право надавати фінансові послуги з факторингу та/або надання коштів у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, та має намір набути статус колекторської компанії, подає до Національного банку України відповідно до вимог, у порядку та за формою, встановленими нормативно-правовими актами Національного банку України, заяву про включення до реєстру колекторських компаній.

Небанківська фінансова установа, що має право надавати фінансові послуги з факторингу та/або надання коштів у позику, в тому числі на умовах фінансового кредиту, не включена до реєстру колекторських компаній, має право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості лише у власних інтересах.

2. Власником істотної участі колекторської компанії не може бути:

1) фізична особа:

а) яка має не зняту або не погашену в установленому законом порядку судимість за кримінальні правопорушення проти громадської безпеки, кримінальні правопорушення проти власності, кримінальні правопорушення у сфері господарської діяльності, кримінальні правопорушення у сфері використання електронно-обчислювальних машин (комп'ютерів), систем та комп'ютерних мереж і мереж електрозв'язку, кримінальні правопорушення у сфері службової діяльності та професійної діяльності, пов'язаної з наданням публічних послуг, кримінальні правопорушення проти життя та здоров'я особи;

б) яка є резидентом держави, що здійснює збройну агресію проти України у значенні, наведеному у [статті 1 Закону України "Про оборону України"](#), та/або держави, дії якої створюють умови для виникнення збройного конфлікту та застосування воєнної сили проти України;

в) зареєстроване місце проживання якої розташоване на тимчасово окупованих територіях у Донецькій та Луганській областях, Автономній Республіці Крим та місті Севастополі або території проведення операції Об'єднаних сил;

г) до якої застосовано дисциплінарне стягнення у вигляді позбавлення права на зайняття адвокатською діяльністю, якій анульовано свідоцтво про право на зайняття нотаріальною діяльністю або діяльністю арбітражного керуючого (розпорядника майна, керуючого санацією, ліквідатора), яку позбавлено права на здійснення діяльності приватного виконавця, - протягом трьох років з дня прийняття відповідного рішення;

г) звільнена з посади судді, прокурора, працівника правоохоронного органу, з державної служби або служби в органах місцевого самоврядування у зв'язку з притягненням до дисциплінарної відповідальності, - протягом трьох років з дня звільнення;

д) яка не відповідає вимогам до ділової репутації, встановленим нормативно-правовими актами Національного банку України;

2) юридична особа:

а) зареєстрована у державі, що здійснює збройну агресію проти України у значенні, наведеному у [статті 1 Закону України "Про оборону України"](#), та/або державі, дії якої створюють умови для виникнення збройного конфлікту та застосування воєнної сили проти України;

б) місцезнаходженням якої відповідно до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань є тимчасово окупована територія України або територія проведення операції Об'єднаних сил;

в) яка не відповідає вимогам до ділової репутації, встановленим нормативно-правовими актами Національного банку України.

3. За результатами розгляду документів заявника Національний банк України приймає рішення про включення заявника до реєстру колекторських компаній або про відмову у включенні протягом 30 робочих днів з дня подання повного пакета документів.

4. Національний банк України відмовляє у включенні заявника до реєстру колекторських компаній, якщо:

1) подані документи містять неповну або недостовірну інформацію чи не відповідають вимогам закону або нормативно-правових актів Національного банку України;

2) заявник, керівник (керівники) заявника, працівники заявника, інші особи, залучені заявником на підставі цивільно-правових договорів для безпосередньої взаємодії із споживачами, або власники істотної участі заявника не відповідають вимогам, встановленим цим Законом та/або нормативно-правовими актами Національного банку України, у тому числі кваліфікаційним вимогам;

3) структура власності заявника не відповідає вимогам, встановленим нормативно-правовими актами Національного банку України.

Забороняється включення до реєстру колекторських компаній юридичних осіб, місцезнаходження яких відповідно до Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань є тимчасово окупована територія України або територія проведення операції Об'єднаних сил.

5. Заявник набуває статусу колекторської компанії та право здійснювати врегулювання простроченої заборгованості з дня включення відомостей про нього до реєстру колекторських компаній.

Юридичній особі, не включеній до реєстру колекторських компаній, забороняється здійснювати врегулювання простроченої заборгованості. Положення абзацу другого цієї частини не поширюється на кредиторів та нових кредиторів, які здійснюють врегулювання простроченої заборгованості, право вимоги за якою належить таким особам.

6. Національний банк України видає заявнику, відомості про якого включені до реєстру колекторських компаній, витяг з реєстру колекторських компаній за формою, що затверджується Національним банком України.

7. Особи, які мають істотну участь у колекторській компанії, зобов'язані протягом усього часу, впродовж якого вони мають істотну участь у колекторській компанії, відповідати вимогам, встановленим цим Законом та нормативно-правовими актами Національного банку України.

[Стаття 23.](#) Права та обов'язки кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії при врегулюванні простроченої заборгованості

1. Кредитодавець, новий кредитор має право залучати до врегулювання простроченої заборгованості виключно колекторську компанію, включену до реєстру колекторських компаній, шляхом укладення відповідного договору. Договір, спрямований на врегулювання простроченої заборгованості, укладений кредитодавцем, новим кредитором з юридичною особою, яка не включена до реєстру колекторських компаній, є нікчемним.

2. Кредитодавець, новий кредитор зобов'язаний повідомити Національний банк України про укладення договору з колекторською компанією у строки та порядку, визначені Національним банком України.

3. Кредитодавець, новий кредитор зобов'язаний розмістити на власному веб-сайті (веб-сайтах), у програмному застосунку (мобільному додатку), що використовуються для надання ним послуг, а також у місцях надання фінансових послуг споживачам інформацію про колекторські компанії, що діють у його інтересах при врегулюванні простроченої 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 встановлені ним строки та порядку.

5. Колекторська компанія зобов'язана розмістити на власному веб-сайті (веб-сайтах), у програмному застосунку (мобільному додатку), що

використовуються 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 кредитодавець, 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, або ім'я та індекс, за допомогою якого кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія однозначно ідентифікують особу, яка здійснює взаємодію, або зазначення про використання для взаємодії програмного забезпечення або технології, якщо взаємодія здійснюється без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора чи колекторської компанії;

3) правову 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 у 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 у 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 підтвердних 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 підтвердних документів, передбачених абзацом другим цієї частини.

Для цілей цієї частини моментом надання відповідних підтвердних 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 підтвердних 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 зберігати 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, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних,

що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про 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:

- 1) щодо графіка його роботи;
- 2) щодо місця та часу відпочинку;
- 3) щодо поїздок у межах та за межі України;
- 4) щодо місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами;
- 5) щодо інформації, розміщеної в соціальних мережах;
- 6) щодо стану здоров'я;
- 7) щодо політичних поглядів та релігійних переконань;
- 8) щодо членства у партіях та громадських об'єднаннях;
- 9) фото та відеоматеріалів із зображенням 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 (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, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію 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, 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 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 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, про поштову 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, 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 або третім особам, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, зображення, що можуть бути сприйняті як такі, що містять погрозу, 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 (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм 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 інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- 10) вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій 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 належним чином оформлених підтвердних 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 I 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 регулювання 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 виключену 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 односторонньому порядку розірвати договір з колекторською компанією, яка два та більше разів протягом року з дня першого отримання кредитодавцем, новим кредитором підтвердження інформації про порушення колекторською компанією встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) вчинила порушення встановлених законодавством вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки).

3. Кредитодавець, новий кредитор зобов'язаний повідомити Національний банк України про закінчення строку дії договору, укладеного з колекторською компанією, та/або про дострокове припинення (розірвання) такого договору у строки та в порядку, встановлені Національним банком України.

У разі отримання кредитодавцем, новим кредитором від будь-якої особи, яка не включена до реєстру колекторських компаній, пропозиції щодо здійснення в його інтересах дії, що за суттю є врегулюванням простроченої заборгованості, такий кредитодавець, новий кредитор зобов'язаний не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання відповідної пропозиції повідомити про це Національний банк України у встановленому ним порядку.

Стаття 28. Відповідальність за порушення вимог щодо етичної поведінки

1. У разі порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, у тому числі вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), Національний банк України має право у встановленому ним порядку застосувати такі заходи впливу, адекватні вчиненому порушенню:

1) направити кредитодавцю, новому кредитору та/або колекторській компанії письмове застереження з вимогою про усунення виявленого порушення та/або вжиття заходів для недопущення такого порушення у подальшій діяльності (далі - письмове застереження);

2) накладати відповідно до [Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг"](#) штраф на кредитодавця, нового кредитора та/або колекторську компанію;

3) тимчасово заборонити колекторській компанії здійснювати врегулювання простроченої заборгованості;

4) виключити відомості про колекторську компанію з реєстру колекторських компаній у випадку, передбаченому пунктом 5 частини другої статті 26 цього Закону;

5) тимчасово зупинити або відкликати (анулювати) ліцензію кредитодавця - небанківської фінансової установи, нового кредитора - небанківської фінансової установи на провадження діяльності з надання фінансових послуг.

Національний банк України застосовує заходи впливу, передбачені цією частиною, з дотриманням принципів співмірності, врахування характеру та обставин вчинення порушення, причин, що зумовили вчинення такого порушення, заходів, вжитих для запобігання порушенню та його усунення, а також врахування наслідків порушення.

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) у додатку 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 залучати до врегулювання простроченої заборгованості колекторську компанію.

[так/ні]

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 залучати 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" в усіх відмінках і числах замінити словами "супровідні послуги" у відповідному відмінку і числі.

II. Прикінцеві та перехідні положення

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

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

2) пунктів 2 та 3 цього розділу, які 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 відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

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

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

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, 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 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, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування;

в) належності 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 контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю, третім особам, про поштову 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 їм

- 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 діловій 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 належним чином оформлених підтвердних 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.
4. Юридичні особи, які на день введення в дію цього Закону здійснюють діяльність з врегулювання простроченої заборгованості за договором з кредитором, новим кредитором в його інтересах і мають намір надалі здійснювати діяльність з врегулювання простроченої заборгованості за договором з кредитором, 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 кредитором, через три місяці після введення в дію цього Закону кредитором, новим кредитором 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 неприведення такої діяльності у відповідність 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