



НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, Україна
телефон: 0-800-505-240
факс +380 (44) 230-20-33, 253-77-50
e-mail: nbu@bank.gov.ua Код ЄДРПОУ 00032106
web: <https://bank.gov.ua>

NATIONAL BANK OF UKRAINE

9, Instytutska St., Kyiv, 01601, Ukraine
phone: 0-800-505-240
fax +380 (44) 230-20-33, 253-77-50,
e-mail: nbu@bank.gov.ua
web: <https://bank.gov.ua>

ТОВ “ГОУ КЕШ”
info@dengidozp.com.ua

Про розгляд скарги

До Національного банку України (далі – Національний банк) надійшла скарга від Виноградової Наталії Василівни, РНОКПП 3166818685 (далі – Скаржниця), адреса: вул. Лесі Українки, 5, с. Лебедин, Бориспільський р-н, Київська обл., 08333, електронна пошта: natashagarki1@ukr.net, щодо відносин, що склались у Скаржниці з ТОВ “ГОУ КЕШ” (далі – Товариство).

Скаржниця повідомляє, що представники Товариства почали здійснювати телефонні дзвінки з погрозами та вимогами до неї, близьких (батьків батьків похилого віку, свекрухи, брата та неповнолітнього сина) та сусідів за місцем реєстрації, де вона не мешкає більше 13 років.

Скаржниця зазначає, що пояснювала представникам Товариства про втрату роботи, тому не має можливості здійснювати оплату кредитної заборгованості, так як на її утриманні двоє неповнолітніх дітей, але на її пояснення працівники Товариства не реагують.

Скаржниця наголошує, що представники Товариства використовують персональні дані її близьких та родичів, які вона не надавала під час укладання кредитного договору, як контактних осіб.

Також Скаржниця пояснює, що у її мами та брата проблеми з серцем, тому ці телефонні дзвінки від Товариства для них моральне навантаження.

Крім того Скаржниця зауважує, що працівники Товариства здійснюють дзвінки з погрозами її старшому сину, якому лише 9 років.



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Лобайчук Ольга Володимирівна
Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000400D0000A2440000
Дійсний до: 09.07.2023 12:20:26

Національний банк України



14-0004/47023
від 08.07.2022 15:11

Скаржниця зауважує, що співробітники Товариства порушують вимоги щодо етичної поведінки.

Статтею 7 Закону України “Про Національний банк України” встановлено, що Національний банк здійснює, зокрема, такі функції: державне регулювання та нагляд на індивідуальній та консолідованій основі на ринках небанківських фінансових послуг за діяльністю небанківських фінансових установ та інших осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги в межах, визначених Законом України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” та іншими законами України; захист прав споживачів фінансових послуг, що надаються банками, а також іншими фінансовими установами та особами, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює Національний банк України; 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).

Національний банк, як орган який реалізує державну політику щодо захисту прав споживачів фінансових послуг, занепокоєний поведінкою Товариства на ринку фінансових послуг у відносинах зі споживачами фінансових послуг.

З 14.07.2021 року вступили в дію зміни до Закону України “Про споживче кредитування” (надалі – Закон).

Так, статтею 25 Закону встановлені вимоги щодо взаємодії із споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

Національний банк вважає необхідним наголосити про необхідність виконання вказаних положень Закону при взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами при врегулюванні простроченої заборгованості.

Крім цього звертаємо увагу на дотримання гарантій, встановлених Конституцією України, норми якої є нормами прямої дії. Статтею 3 Конституції України встановлено, що людина, її життя і здоров'я, честь і гідність, недоторканність і безпека визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю. Відповідно до ст. 32 Конституції України ніхто не може зазнавати втручання в його особисте і сімейне життя, крім випадків, передбачених Конституцією України. Не допускається збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди, крім випадків, визначених



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Лобайчук Ольга Володимирівна
Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000400D0000A2440000
Дійсний до: 09.07.2023 12:20:26

Національний банк України



14-0004/47023
від 08.07.2022 15:11

законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

Національний банк наголошує на необхідності дотримання вказаних норм законодавства та Закону при здійсненні Товариством діяльності на ринках фінансових послуг.

Згідно частини 1 статті 10 Закону України “Про споживче кредитування” до укладання договору про споживчий кредит кредитор зобов’язаний, використовуючи свої професійні можливості, оцінити кредитоспроможність споживача, враховуючи, зокрема, строк, на який надається споживчий кредит, суму кредиту, доходи споживача, мету отримання кредиту, а також інформацію щодо виконання споживачем зобов’язань за кредитними операціями, включаючи зобов’язання перед іншими кредитодавцями.

Звертаємо увагу, що згідно з пунктом 6 статті 29 Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг” небанківські фінансові установи та інші особи, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, зобов’язані надавати на письмову вимогу Національного банку відповідну інформацію та копії документів.

Керуючись пунктом 34¹ статті 7 Закону України “Про Національний банк України”, пунктом 11 розділу III Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки) затвердженого Постановою Національного банку № 76 від 09.07.2021 вимагаємо провести детальну внутрішню перевірку та надати:

- детальні пояснення стосовно викладених Скаржницею фактів;
- опис способу (процедури, методики тощо) здійснення оцінки кредитоспроможності споживача до укладення з ним договору про споживчий кредит.
- копію кредитного договору (з усіма додатками та додатковими угодами до нього, у разі наявності);
- детальний розрахунок заборгованості за кредитним договором за період з дня його укладання до дня надання відповіді на даний запит, що має включати інформацію стосовно щоденних нарахувань (у розрізі тіло кредиту; нараховані відсотки; пеня; штрафи; інші нарахування) та здійснених Скаржницею платежів.;
- підстави, на яких Товариство використовує персональні дані третіх осіб та докази отримання згоди третіх осіб на здійснення взаємодії стосовно заборгованості Скаржниці.



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Лобайчук Ольга Володимирівна
Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000400D0000A2440000
Дійсний до: 09.07.2023 12:20:26

Національний банк України



14-0004/47023
від 08.07.2022 15:11

У випадку аргументованих звинувачень та безпідставних переслідувань співробітниками Товариства, вимагаємо виключити контакти (телефонні номери) третіх осіб, із бази даних Товариства.

Відповідь направити на електронну адресу Національного банку України nbu@bank.gov.ua до **18.07.2022** року.

Начальник Управління захисту
прав споживачів фінансових послуг

Ольга ЛОБАЙЧУК

Індекс виконавця: 2710
Гаряча лінія: 0 800 505 240



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Лобайчук Ольга Володимирівна

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000400D0000A2440000

Дійсний до: 09.07.2023 12:20:26

Національний банк України



14-0004/47023

від 08.07.2022 15:11