



ПРОЕКТ USAID «ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ»

ВПЛИВ НОВОГО ЗАКОНОДАВСТВА НА РИНОК МІКРОКРЕДИТУВАННЯ

ЗВІТ

ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ

РИНКУ МІКРОКРЕДИТУВАННЯ (ДРУГА ХВИЛЯ)

Вересень 2021

Київ, Україна

Цей звіт підготовлено за підтримки американського народу, наданої через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID). За зміст цього звіту несе виключну відповідальність Проект USAID «Трансформація фінансового сектору», який виконується компанією DAI Global LLC. Висловлені в цьому звіті погляди не обов'язково збігаються із поглядами USAID чи Уряду США.

ГЛОСАРІЙ

Mystery shopping (візити методом «таємного покупця») — метод маркетингових досліджень, що являє собою відвідування торгової точки (у цьому випадку – відділень та вебсайтів фінансових компаній) з певною легендою (у цьому випадку - від імені позичальника, який хоче отримати кредит) з метою оцінки відвідування за встановленими параметрами.

Договір — договір про надання споживчого кредиту.

Закон про споживче кредитування — Закон України «Про споживче кредитування».

Закон про фінансові послуги — Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».

Кредитодавець — установа, що надає кредит.

Методика Нацкомфінпослуг — методика розрахунку реальної річної процентної ставки (РРПС) за договором, затверджена Розпорядженням Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг № 3238 від 20 липня 2017 року «Про затвердження Методики розрахунку загальної вартості кредиту для споживача, реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит».

Методика НБУ — методика розрахунку РРПС за договором, затверджена Постановою Правління Національного банку України № 16 від 11 лютого 2021 року «Про затвердження Правил розрахунку небанківськими фінансовими установами загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит».

Мікрокредит — кредит на суму менше однієї мінімальної зарплати і на строк менше одного місяця.

НБУ — Національний банк України.

РРПС — реальна річна процентна ставка.

ЗМІСТ

I	ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ	4
II	ВСТУП.....	7
III	МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ	9
IV	АНАЛІЗ ВАРТОСТІ МІКРОКРЕДИТІВ.....	11
V	АНАЛІЗ РЕКЛАМНИХ МАТЕРІАЛІВ ЩОДО СПОЖИВЧИХ КРЕДИТІВ	16
VI	ВЗАЄМОДІЯ СПОЖИВАЧА З ФІНАНСОВОЮ КОМПАНІЄЮ НА ПЕРЕДДОГОВІРНОМУ ЕТАПІ	18
VII	АНАЛІЗ ДОГОВОРІВ ПРО МІКРОКРЕДИТИ	22
VIII	ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	26
	ДОДАТОК.....	28

I ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Проектом «Трансформація фінансового сектору» було проведено дві хвилі дослідження практик мікрокредитування (мікрокредити – короткострокові дорогі кредити на невеликі суми на особисті цілі) методом «таємного покупця» з укладенням кредитних договорів співробітниками дослідницької компанії. Першу хвилю дослідження було проведено у листопаді-грудні 2020 року, до вступу в дію змін до Закону про споживче кредитування. Другу хвилю дослідження було проведено у травні-червні 2021 року, після вступу в дію змін до Закону у січні 2021 року.

Ринок мікрокредитування є значним в Україні. Поточний залишок непогашених кредитів фізичних осіб перед фінансовими компаніями складає 14,8 млрд. грн. Це в сім разів перевищує суму непогашених кредитів, виданих усіма кредитними спілками в Україні. За даними звітності НБУ¹, кількість фінансових компаній, що мають чинні ліцензії на надання коштів у позику, в тому числі й на умовах фінансового кредиту, станом на кінець II кварталу 2021 року становила 755 компаній. Основними користувачами мікрокредитів є молодь та представники інших вразливих сегментів населення. А це, здебільшого, люди, які внаслідок нестабільного фінансового становища та низького рівня освіти погано орієнтуються у специфіці фінансових послуг загалом, і, зокрема, кредитування.

АНАЛІЗ ПРОЦЕНТНИХ СТАВОК ТА ПЛАТЕЖІВ

Із набранням чинності змінами до Закону про споживче кредитування у січні 2021 року ситуація на ринку мікрокредитування практично не змінилася. У другій хвилі дослідження Проекту «Трансформація фінансового сектору» були зафіксовані деякі покращення в інформованні споживачів про РРПС (інформованні про РРПС до укладення договору та наявності РРПС у договорах) та коректності розрахунків РРПС.

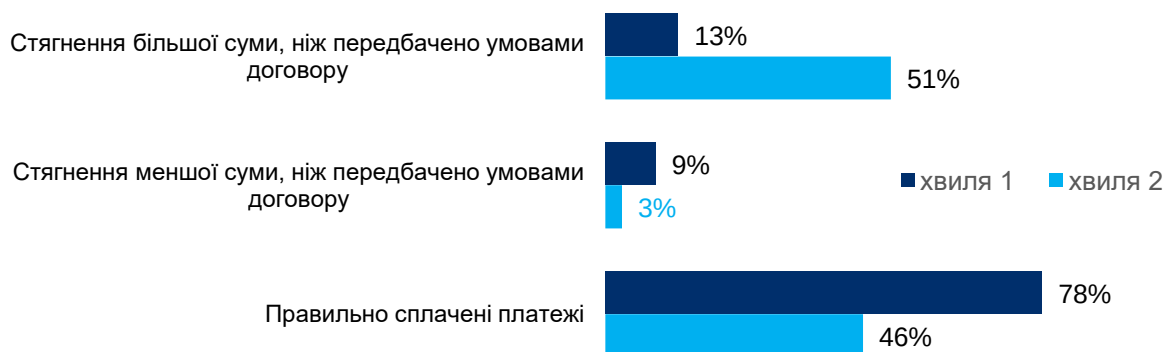
Але в частині нарахування компаніями додаткових коштів при погашенні кредиту та включення незаконних положень у договори ситуація навіть погіршилася. Таким чином, питання виконання вимог Закону та застосування заходів впливу за їхнє порушення стоїть все ще гостро.

У процесі дослідження було здійснено аналіз нових та повторних звернень на предмет умов отримання кредитів. Так само, як і у першій хвилі дослідження, у **більшості випадків нові клієнти отримували кредитні кошти на кращих умовах**, а саме за зниженою процентною ставкою та з акційними пропозиціями. В результаті, у споживачів може виникати хибне уявлення про низьку вартість таких кредитів й це спонукає їх позичати повторно. Але при повторних зверненнях ставки підвищуються.

Середня вказана в договорах з «таємними покупцями» (споживачами) РРПС склала 22 679% річних. Однак, середня розрахована аналітиками за методикою НБУ РРПС становить 28 671% річних, що показує, що **в середньому компанії-кредитодавці стягують більше в реальності, ніж вони вказують у договорах.**

Порівняно з першою хвилею дослідження, **значно зросла** частка візитів, де компанії взяли додаткові кошти з клієнтів при погашенні кредиту – було зафіксовано **51%** таких випадків (у першій хвилі таку невідповідність платежів на користь компаній-кредитодавців було виявлено у 13% візитів). Усі збільшені платежі пов'язані з нарахуванням додаткових відсотків: у 3% випадків – за два дні, у решті – за один додатковий день. Пересічному позичальнику мікрокредиту дуже складно це вирахувати самостійно і зрозуміти, що він переплачує за і так дорогий кредит.

¹ https://bank.gov.ua/files/stat/Financial_companies_2021-07-01.xlsx



РЕКЛАМА ТА ВЗАЄМОДІЯ НА ПЕРЕДДОГОВІРНОМУ ЕТАПІ

Потенційні позичальники, швидше за все, отримують первинну інформацію щодо кредиту на сайтах компаній, які кредитують онлайн. Таку інформацію часто важко відрізнити від рекламної. Порівнюючи результати першої та другої хвиль, можна констатувати, що **підходи до інформування/реклами на сайтах не змінились**: увага акцентується на акційних ставках (0% або близьких до 0%), при цьому інформація щодо РРПС не вказується поруч з такими ставками, а «ховається» десь внизу сторінки або на інших сторінках сайту.

Окремі **позитивні тенденції зафіксовано щодо виконання вимог Закону про фінансові послуги**, згідно з якими компанії мають повідомити клієнту певний перелік інформації до укладення договору: низка компаній додали відповідну інформацію на сайти, і порівняно з першою хвилею спростився пошук такої інформації. Утім, **частка компаній, які публікують всю необхідну інформацію, була майже однакова у двох хвилях дослідження**: під час першої хвилі вся необхідна інформація містилася на 19 з 41 сайтів (46%), а під час другої хвилі — на 13 з 29 сайтів (45%).

Частка випадків, коли були зафіксовані **розбіжності між інформацією в договорі та усною інформацією**, майже не змінилася у другій хвилі. Такі відмінності було виявлено у 28% візитів першої хвилі та 27% візитів другої хвилі. Частка ж випадків, коли було виявлено **розбіжності між укладеним договором та письмовою переддоговірною інформацією**, зросла з 23% у першій хвилі до 53% у другій. Розбіжності найчастіше стосувалися розміру номінальної ставки, розміру РРПС, а також характеру та розміру штрафних санкцій у випадку прострочення кредиту.

АНАЛІЗ ДОГОВОРІВ

У 83% договорів, підписаних «таємними покупцями», була вся необхідна інформація. Зокрема, у 88% договорів була присутня РРПС.

Однак, у 86% договорів були виявлені положення, які можуть розглядатися як незаконні. Найчастіше компанії включають у договори положення про підвищення процентної ставки при невиконанні споживачем зобов'язань (зафіксовано у 64% договорів, так само як і у 64% в першій хвилі). Положення про застосування штрафу та пені за одне й те саме порушення містилося у 24% договорів (21% в першій хвилі). Обмеження права на дострокове повернення кредиту містилося у 22% договорів (12% у першій хвилі), а обмеження права на відмову від договору – у 20% договорів (3% у першій хвилі).

ПРИМУСОВЕ ВИКОНАННЯ ЗАКОНОДАВЧИХ ВИМОГ

Мета створення справедливого та впорядкованого ринку кредитування фізичних осіб вимагає належного контролю з боку регулятора. Закон про споживче кредитування не є виключенням і потребує примусового виконання законодавчих вимог з боку регулятора. Компанії, які порушують законодавство у сфері захисту прав споживачів, повинні бути притягнуті до відповідальності, а покарання мають бути достатньо суворими, щоб припинити протизаконну поведінку та запобігти майбутнім порушенням,

включаючи заборону компаніям у майбутньому функціонувати на ринку. Закон про фінансові послуги наділяє НБУ повноваженнями вимагати від компаній ужити заходів для усунення порушення та причин, що сприяли вчиненню порушення, а також повноваженнями накладати штрафи на кредиторів у розмірі до 119 000 гривень. Однак, у публічному доступі є дуже мало інформації щодо того, чи застосовував НБУ якісь заходи впливу у відповідь на такі порушення. Тому неможливо оцінити, чи порушення, описані у цьому звіті, були чи будуть колись підлягати розслідуванню та застосуванню заходів впливу.

II ВСТУП

Проектом «Трансформація фінансового сектору» було проведено дві хвилі дослідження практик мікрокредитування методом «таємного покупця» з укладенням кредитних договорів співробітниками дослідницької компанії. Першу хвилю дослідження було проведено у листопаді-грудні 2020 року, до вступу в дію змін до Закону про споживче кредитування. Другу хвилю дослідження було проведено у травні-червні 2021 року, після вступу в дію змін до Закону у січні 2021 року.

Ринок мікрокредитування є значним в Україні. Поточний залишок непогашених кредитів фізичних осіб перед фінансовими компаніями складає 14,8 млрд. грн. За даними звітності НБУ², кількість фінансових компаній, що мають чинні ліцензії на надання коштів у позику, в тому числі й на умовах фінансового кредиту, станом на кінець II кварталу 2021 року становила 755 компаній. Основними користувачами мікрокредитів є молодь та представники інших вразливих сегментів населення. А це, здебільшого, люди, які внаслідок нестабільного фінансового становища та низького рівня освіти погано орієнтуються у специфіці фінансових послуг загалом, і, зокрема, кредитування.

Закон про споживче кредитування передбачає, що користувачам мікрокредитів повинна розкриватись повна та точна інформація щодо умов кредиту, договори повинні укладатися відповідно до чинного законодавства, кредиторів повинні надавати позичальникам правдиву РРПС та загальну вартість кредиту тощо. Закон про фінансові послуги наділяє НБУ повноваженнями вимагати від компаній ужити заходів для усунення порушення та причин, що сприяли вчиненню порушення, а також повноваженнями накладати штрафи на кредиторів. Зокрема, недотримання встановлених законом вимог до кредитних договорів може призвести до штрафу в розмірі до 119 000 гривень, тоді як надання недостовірної інформації про фінансову послугу загрожує штрафом в розмірі до 10 200 грн за кожен випадок надання недостовірної інформації.

З 8 січня 2021 року **кредитодавці, що надають мікрокредити, зобов'язані розраховувати реальну річну процентну ставку (РРПС)** та включати інформацію про РРПС у договори й рекламні матеріали. З 13 лютого 2021 року почала діяти нова методика розрахунку РРПС, розроблена Національним банком України (НБУ). Фінансові компанії мали три місяці для того, щоб привести свої розрахунки у відповідність до методики НБУ.

Перша хвиля дослідження продемонструвала, що фінансові компанії нараховують надзвичайно високі процентні ставки. Середній розмір РРПС, розрахований за методикою НБУ (метод складних відсотків), становив більше ніж 54 000% річних. У другій хвилі дослідження розрахований аналітиками середній розмір РРПС за договорами становив понад 28 000% річних, що є кращим показником, але все ж такі ставки є лихварськими.

Друга хвиля дослідження ринку мікрокредитування в Україні була проведена у **травні-червні 2021 року** та була покликана з'ясувати рівень дотримання фінансовими компаніями нових законодавчих вимог.

З 8 січня 2021 року **договори щодо мікрокредитів повинні містити:**

- РРПС та загальну вартість кредиту для споживача;
- порядок повернення кредиту та сплати процентів за користування ним, включно із кількістю платежів, їх розміром та періодичністю внесення, у вигляді графіка;
- інформацію про наслідки прострочення виконання зобов'язань зі сплати платежів, у тому числі розмір неустойки, процентної ставки, інших платежів;
- порядок дострокового повернення кредиту тощо.

Закон також **забороняє кредиторам включати до договорів** норми, які б передбачали:

- зміну процентної ставки, порядку її обчислення та порядку сплати процентів у бік погіршення для споживача за порушення виконання споживачем зобов'язань;
- застосування штрафу та пені за одне й те саме порушення споживачем зобов'язання;
- обмеження права споживача на дострокове повернення кредиту повністю або частково в будь-який час;

² https://bank.gov.ua/files/stat/Financial_companies_2021-07-01.xlsx

- обмеження права споживача на відмову від договору протягом 14-денного періоду після його укладення.

Методика розрахунку РРПС, запроваджена НБУ, використовує формулу складних процентів (через формулу дисконтування всіх майбутніх платежів на річній основі).

Серед завдань дослідження: моніторинг реальних річних процентних ставок та загальної вартості кредитів, порівняння їх фактичних значень із рекламованими або задекларованими та аналіз підходів фінансових компаній до визначення процентних ставок для нових клієнтів та клієнтів, які вже мають досвід кредитування в цій компанії; а також оцінка дотримання фінансовими компаніями положень Закону про споживче кредитування та іншого законодавства у цій сфері.

III МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Друга хвиля дослідження складалась із таких частин:

MYSTERY SHOPPING (ВІЗИТИ МЕТОДОМ «ТАЄМНОГО ПОКУПЦЯ»)

Спеціально навчені співробітники компанії Info Sapiens здійснили візити до відділень фінансових компаній (очні візити або заходили на вебсайт) під виглядом осіб, як хочуть отримати споживчий кредит. «Таємні покупці» здійснили **59** візитів до **29** фінансових компаній, у результаті яких було укладено кредитні договори. **8** візитів було здійснено особисто до відділень **4** фінансових компаній, а **51** візит було здійснено в онлайн (через вебсайти **26** компаній). Середня сума, яка позичалась «таємним покупцем», становила приблизно 3 400 грн, і всі кредити, крім чотирьох, були строком до одного місяця. Через 3-8 днів після укладення договору «таємні покупці» достроково повертали отримані кредити.

Портрет «таємного покупця»

До дослідження було залучено 16 «таємних покупців», кожен із яких виконав у середньому 3-4 візити. Було залучено «таємних покупців» із різними характеристиками за статтю, віком, фінансовим становищем та статусом працевлаштування.

1. Стать – дещо частіше жінки, аніж чоловіки;
2. Вік «таємних покупців» – від 19 до 64 років;
3. Статус працевлаштування – офіційно працевлаштовані, неофіційно працевлаштовані, безробітні;
4. Середній місячний дохід (серед працевлаштованих) – 10-12 тис. грн.

Вибірка дослідження

До вибірки дослідження потрапили ті фінансові компанії, візити до яких було здійснено під час першої хвилі дослідження (за певними винятками). Особисті візити до фінансових компаній було здійснено у Києві.

До 27 фінансових компаній було проведено по два візити, один з яких здійснював новий клієнт фінансової компанії, а другий – клієнт, що вже має досвід кредитування в цій установі. До однієї установи не вдалось здійснити повторний візит у зв'язку із великою кількістю відмов «таємним покупцям». До однієї компанії, яка кредитує і онлайн, і офлайн, було зроблено чотири візити.

Особливості проведення польового етапу дослідження

1. У близько 25% усіх звернень за кредитами «таємні покупці» отримували відмови в отриманні кредиту без пояснення причин. Це мало місце переважно онлайн. Відмова у кредиті надавалась автоматично – до контакту з консультантом позичальник отримував таке повідомлення «Проведено автоматичну перевірку: у кредиті відмовлено». В окремих випадках кредит було надано лише з другої-п'ятої спроби (і ці компанії потрапили до аналізу). У деяких випадках у компаніях, які входили до початкової вибірки (зокрема, тих, які були в першій хвилі дослідження, коли було здійснено візити до 35 компаній), не вдалося отримати кредит.
2. Одна фінансова компанія, яка була залучена до першої хвилі дослідження, відмовилася від ліцензії на надання коштів у позику, тому її було виключено з вибірки другої хвилі. Ще одній компанії, до якої «таємні покупці» зробили візити протягом другої хвилі дослідження, ліцензію на надання коштів у позику було анульовано після закінчення польового етапу дослідження (через відмову компанії у проведенні Національним банком перевірки).

КАБІНЕТНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ВІЗИТІВ ТА ДОГОВОРІВ

Результати візитів було комплексно проаналізовано, зокрема, щодо того, яку рекламну інформацію було отримано, яку інформацію можна було отримати письмово (у відділеннях та/або на сайті кредитодавця) та яку інформацію консультанти надавали усно (у відділеннях та у месенджерах/телефоном). У рамках дослідження було перевірено, чи були суперечності між будь-якою такою інформацією і укладеними договорами.

Було здійснено аналіз змісту та відповідності чинному законодавству договорів, укладених «таємними покупцями», та перевірку дотримання процедури укладення договорів у вигляді електронного документа.

КАБІНЕТНЕ ПОРІВНЯННЯ РЕАЛЬНИХ РІЧНИХ ПРОЦЕНТНИХ СТАВОК ЗА КРЕДИТАМИ

Було здійснено розрахунок реальних річних процентних ставок та загальної вартості кредитів та порівняння їх фактичних значень, визначених експертами дослідницької компанії, з указаними в договорах. Було проведено аналіз підходів фінансових компаній до розрахунку процентних ставок і різниці у вартості мікрокредитів, отриманих новими клієнтами та клієнтами, які вже мають досвід кредитування в цій компанії.

IV АНАЛІЗ ВАРТОСТІ МІКРОКРЕДИТІВ

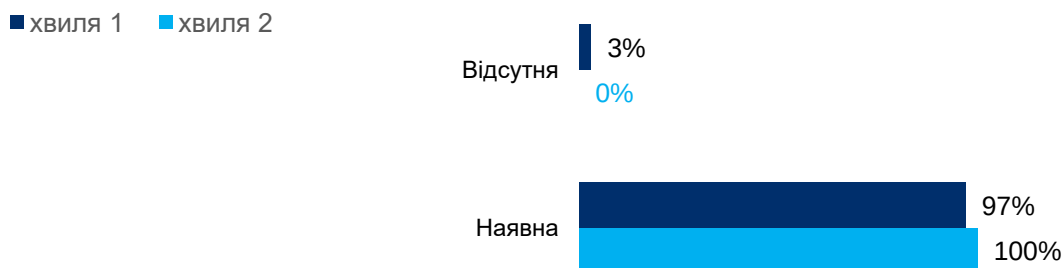
У другій хвилі дослідження ми проаналізували таку інформацію, що стосується процентних ставок та вартості кредитів, та порівняли її з першою хвилею дослідження:

- Річна та щоденна номінальна процентна ставка та комісії, що були зазначені кредитодавцями в договорах;
- РРПС, що була вказана фінансовими компаніями в договорах та розрахована аналітиками (РРПС при плановому погашенні кредиту за методикою НБУ, яка набрала чинності 13.02.2021 року);
- Платежі, що стягуються при простроченні кредиту;
- Фактичні платежі, зроблені «таємними покупцями» за кредитом, і їх відповідність укладеним договорам.

НОМІНАЛЬНІ ПРОЦЕНТНІ СТАВКИ, КОМІСІЇ

Усі фінансові компанії вказують в договорах розмір щоденної номінальної процентної ставки за кредитом. У 59% договорів вказано інформацію і про розмір денної, і про розмір річної номінальної ставки.

Діаграма 4.1. Наявність інформації щодо щоденних номінальних процентних ставок в договорах (перша хвиля N= 90, друга хвиля N = 59)



При цьому, у двох договорах денна номінальна ставка не була зафіксована на період, а зазначалася в абсолютних сумах у таблицях розрахунків для кожного дня (як сума, так і відсоток від суми кредиту були різними для кожного дня заборгованості).

Вказані в договорах значення **річної номінальної** ставки знаходяться в діапазоні **від 0% до 912% річних**, значення **щоденної** ставки - **від 0% до 2,5% на день**. Ці показники в цілому не відрізняються від показників першої хвилі дослідження.

Як правило, згідно з укладеними договорами позичальник мав сплачувати тільки проценти. Приблизно 8% договорів передбачали сплату позичальником комісій (за надання кредиту або інші послуги компанії). На відміну від першої хвилі, коли одним договором були передбачені платежі на користь третіх осіб, у другій хвилі таких випадків не було.

АНАЛІЗ РРПС, ЗАЗНАЧЕНИХ У ДОГОВОРАХ

Оскільки розмір номінальної ставки не дає вичерпної інформації для позичальника щодо вартості кредиту, Закон про споживче кредитування зобов'язує кредитодавців вказувати в договорах орієнтовну реальну річну процентну ставку (РРПС).

Станом на період проведення першої хвилі дослідження відповідна законодавча норма ще не набула чинності. Утім значна частина компаній вже інформувала своїх споживачів про орієнтовну РРПС – таку

інформацію було зазначено в 76% всіх договорів. У другій хвилі дослідження інформація про РРПС містилася вже в 88% договорів. Це означає, що хоч інформування про РРПС зросло, 12% договорів все ще порушували відповідну вимогу Закону про споживче кредитування.

ПЕРЕВІРКА РРПС, ЩО ВКАЗУЮТЬСЯ ФІНАНСОВИМИ КОМПАНІЯМИ

З метою визначення коректності підрахунку РРПС фінансовими компаніями, аналітиками було розраховано РРПС, яку мав би сплатити позичальник у випадку користування кредитними коштами протягом строку, на який брався кредит. Враховуючи, що візити до фінансових компаній відбувалися після закінчення тримісячного періоду, протягом якого небанківські фінансові установи повинні були привести свою діяльність у відповідність до вимог методики НБУ, розрахунок проводився за методикою НБУ.

В Таблиці 4.1. вказано середній розмір РРПС по кожній компанії за всіма візитами до неї – вказаний у договорі розмір та перевірений за методикою НБУ.

Таблиця 4.1. Перевірка розмірів РРПС (вказана в договорі³ та розрахована аналітиками за методикою НБУ)

Компанія	РРПС	
	Вказано в договорі	Розраховано за методикою НБУ
Компанія 1 ⁴	296%	1 450%
Компанія 2 ⁵	621%	12 642%
Компанія 3	649%	8 756%
Компанія 4	657%	405%
Компанія 5	657%	23 575%
Компанія 6	730%	722%
Компанія 7	730%	53573%
Компанія 8	778%	679%
Компанія 9	834%	121280%
Компанія 10	1833%	2180%
Компанія 11	8804%	8804%
Компанія 12	10988%	20603%
Компанія 13	13504%	13268%
Компанія 14	16682%	16874%
Компанія 15	17357%	34805%
Компанія 16	17807%	17807%
Компанія 17	18669%	18569%
Компанія 18	20621%	25916%
Компанія 19	22202%	22202%
Компанія 20	22966%	22966%
Компанія 21	24432%	16033%
Компанія 22	26753%	31048%
Компанія 23 ⁶	27833%	20437%
Компанія 24	30884%	29732%
Компанія 25	43180%	31891%
Компанія 26	60096%	59996%
Компанія 27	104139%	89402%
Компанія 28	105533%	105433%
Компанія 29	148018%	14518%

³ Для компаній, де РРПС була відсутня в договорах, до таблиці включено розрахунок на базі денної номінальної ставки за формулою: $(1 + \text{строк кредиту} * \text{номінальну денну ставку})^{(365 / \text{строк кредиту})}$

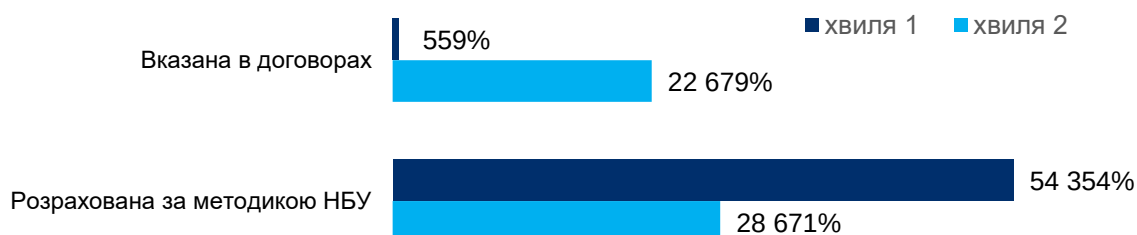
⁴ Таким кольором позначено компанії, які кредитували позичальників виключно офлайн

⁵ Таким кольором позначені компанії, які кредитували позичальників виключно онлайн

⁶ Таким кольором позначена компанія, які кредитувала позичальників як онлайн, так і офлайн

Середній розмір РРПС, вказаних в договорах, склав **22 679%** річних, порівняно з 559% річних у першій хвилі. Це пояснюється тим, що тепер компанії зобов'язані використовувати методику НБУ (що базується на методі складних відсотків порівняно з попередньою методикою Нацкомфінпослуг на основі простих відсотків). Однак, коли наші аналітики перерахували РРПС за договорами у другій хвилі, вона склала **28 671%** річних. У першій хвилі перерахунок РРПС призвів до ставки – 54 354% річних (розрахований нашими аналітиками розмір для цілей порівняння, хоча на той момент методика НБУ ще не була обов'язковою).

Діаграма 4.2. Середня РРПС, вказана в договорах та розрахована за методикою НБУ



Приблизно у третині договорів (див. також діаграму 4.3) надані фінансовою установою і розраховані в рамках дослідження ставки РРПС співпадають⁷. Ця частка залишилася незмінною порівняно з першою хвилею дослідження. **Частка договорів, де розрахована РРПС вище, становить 29%**, а у 41% договорів розрахована РРПС нижча за надану у договорі. Порівняно з першою хвилею дослідження ситуація змінилася – зараз більше компаній надають у договорах РРПС вищу, ніж розраховано в рамках дослідження. Ми не знаємо точних причин таких розбіжностей. Можна припустити, що компанії-кредитодавці не особливо переймаються правильністю розрахунків з двох причин: їхні клієнти не розуміють і не приділяють великої уваги цифрам, особливо коли їм дуже потрібно взяти кредит; примусове виконання законодавчих вимог є на низькому рівні, а накладені на порушників штрафи, якщо такі трапляються, не є переконливими.

Діаграма 4.3. Частка договорів, у яких вказана в договорі РРПС співпадає з РРПС, розрахованою аналітиками (за методикою Нацкомфінпослуг у першій хвилі (N=68) та за методикою НБУ у другій хвилі (N = 52))



У серпні 2021 року НБУ в перший раз застосовував захід впливу до 8 фінансових компаній (включаючи 3 компанії, які потрапили до другої хвилі дослідження), які не виконували Методологію⁸. НБУ зобов'язав ці компанії ужити заходів для усунення порушення та причин, що сприяли вчиненню порушення, до 6

⁷ Ми вважали, що ставки співпадають, якщо різниця по модулю не перевищувала 0,5%

⁸ <https://bank.gov.ua/ua/news/all/do-vosmi-nebankivskih-finansovih-ustanov-zastosovani-zahodi-vplivu-za-porushennya-zakonodavstva>

вересня 2021 року. Якщо компанія не виконає таку вимогу НБУ до цього часу, на неї можуть накласти штраф в розмірі до 17 000 грн.

ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ПРОЦЕНТНИХ СТАВОК ДЛЯ НОВИХ КЛІЄНТІВ ТА ТИХ, ХТО ЗВЕРТАЄТЬСЯ ЗА КРЕДИТОМ ПОВТОРНО

Як і у першій хвилі дослідження, ми порівнювали перші та повторні звернення одного і того ж позичальника до фінансової компанії. Такі візити вдалося здійснити у 28 компаній (в одну компанію було здійснено лише перший візит). У результаті було виявлено, що в 62% випадків нові клієнти отримували кредитні кошти на кращих умовах, зокрема їм пропонувалася знижена процентна ставка. У половині компаній новому позичальнику пропонувалася щоденна ставка, близька до нуля (не більше 0,01%). У повторних візитах до тих самих компаній щоденна ставка зростала від 80 до 1000 разів (в останньому випадку – з 0,001% до 1%). Загалом, денні ставки для повторних візитів збільшуються у 61% компаній із 28. В 32% компаній щоденні ставки для перших і повторних візитів не відрізнялися і становили 1,7%-2,2%, а в 7% компаній – ставки для повторних клієнтів були навіть нижчі (ставки зменшувалися з 2,0%-2,5% до 1,0%-2,38%). Таким чином, 61% проаналізованих компаній вдається до маркетингової стратегії залучення нових клієнтів нижчою вартістю кредитів (welcome bonus).

При цьому, розрахована РРПС для перших й повторних візитів була меншою для перших візитів у 64% випадків. В 11% компаній клієнти отримували однакову РРПС, а в 25% компаній під час повторного візиту отримували РРПС нижчу, ніж при першому візиті.

Таблиця 4.2. Середній розмір РРПС за методикою НБУ, перші і повторні візити

Назва	Середній розмір РРПС (розрахована)	
	Перший	Повторний
Компанія 1	0%	2899%
Компанія 2	4%	37133%
Компанія 3	4%	17507%
Компанія 4	4%	1355%
Компанія 5	4%	195%
Компанія 6	4%	17605%
Компанія 7	4%	26533%
Компанія 8	4%	35610%
Компанія 9	4%	51828%
Компанія 10	4%	32062%
Компанія 11	4%	37116%
Компанія 12	4%	29032%
Компанія 13	46%	25238%
Компанія 14	101%	242460%
Компанія 15	405%	(не було повторного візиту)
Компанія 16	707%	737%
Компанія 17	3500%	58596%
Компанія 18	9090%	38061%
Компанія 19	16874%	16874%
Компанія 20	20603%	20603%
Компанія 21	22597%	21807%
Компанія 22	23811%	22122%
Компанія 23	24966%	29032%
Компанія 24	36238%	33373%
Компанія 25	50935%	56211%
Компанія 26	59996%	59996%
Компанія 27	62290%	1491%
Компанія 28	100841%	77963%
Компанія 29	119701%	91165%

АНАЛІЗ ПЛАТЕЖІВ, ЩО СТЯГУЮТЬСЯ ПРИ ПРОСТРОЧЕННІ

Оскільки фінансові компанії кредитують доволі ризиковий сегмент позичальників (зокрема, людей без підтверджених доходів⁹), вони одразу передбачають різноманітні санкції за неповернення кредиту. Часто інформація про розмір таких санкцій доступна ще до укладання договору, на етапі прийняття рішення позичальником (69% візитів), і така інформація міститься у 100% договорів.

Часто кредиторавці застосовують **одночасно декілька видів відповідальності**. Кожен четвертий договір (24%) містив згадки про застосування штрафу та пені за одне й те саме порушення, а 10% всіх договорів містили комбінацію штрафу, пені та підвищеної процентної ставки. Ситуація подібна до першої хвилі, коли було зафіксовано одночасне застосування кредиторавцем штрафу та пені (21% візитів), в тому числі комбінація штрафу, пені та підвищеної процентної ставки (16% візитів). Стягнення такої «подвійної або потрійної» відповідальності заборонено Законом про споживче кредитування (див. Розділ VII нижче).

У низки компаній передбачено підвищення процентної ставки у випадку неповернення кредиту в строк тільки для нових клієнтів, а для повторних клієнтів це не застосовується. В деяких інших компаніях розмір підвищення ставки при простроченні відрізняється залежно від того, новий чи повторний це клієнт (наприклад, для нового клієнта ставка «в разі виконання Позичальником зобов'язань у строк, що відрізняється від планової дати погашення, що зазначена в п.2.1. Договору» підвищується з 0,01% на добу до 2,2%, а для повторного клієнта – з 2% до 2,2%).

АНАЛІЗ РОЗРАХУНКІВ КРЕДИТНОГО ПЕРІОДУ ФІНАНСОВИМИ КОМПАНІЯМИ

При розрахунку РРПС строк користування споживчим кредитом рахується від дня, наступного за днем надання коштів, до дня повного погашення основного боргу за кредитом, передбаченого договором. Однак часто фінансові компанії нехтують цим та включають до розрахунку фактичний день надання коштів, змушуючи позичальників переплачувати за фактичний строк використання кредитних коштів.

У другій хвилі дослідження такі випадки траплялися рідше. Якщо у першій хвилі відмінність у кількості днів на користь кредиторавця було зафіксовано під час 48% візитів, то у другій хвилі – **лише під час 19% візитів**. Розбіжність між розрахованим установою та фактичним строком використання кредиту у другій хвилі складала 1 день (у першій хвилі дослідження було зафіксовано також відмінність у 2 дні).

АНАЛІЗ ВІДПОВІДНОСТІ ФАКТИЧНИХ ПЛАТЕЖІВ ЗА КРЕДИТОМ, ЗРОБЛЕНИХ «ТАЄМНИМИ ПОКУПЦЯМИ», УМОВАМ УКЛАДЕНИХ ДОГОВОРІВ

Порівняно з першою хвилею дослідження, **значно зросла частка візитів, де компанії взяли додаткові кошти з клієнтів при погашенні кредиту** – було зафіксовано **51%** таких випадків (у першій хвилі таку невідповідність платежів на користь компаній-кредиторавців було виявлено у 13% візитів). Усі збільшені платежі пов'язані із нарахуванням додаткових відсотків: у двох випадках – за два дні, у решті – за один додатковий день.

⁹ Незважаючи на те, що при оформленні кредиту більшість позичальників надає інформацію про працевлаштування і особисті доходи, лише у трьох випадках компанії здійснювали перевірку цієї інформації (будь-які види контактування з контактними особами, зазначеними при оформленні)

V АНАЛІЗ РЕКЛАМНИХ МАТЕРІАЛІВ ЩОДО СПОЖИВЧИХ КРЕДИТІВ

Фінансові компанії активно рекламують свої послуги – їхню рекламу можна часто побачити на телебаченні, в метро, на зупинках громадського транспорту, у соціальних мережах тощо. Рекламують їх як відомі українці (поп-зірки тощо), так і «прості» люди, які діляться своїми позитивними враженнями від швидкості та простоти отримання кредиту та від того, скільки всього вони змогли придбати за рахунок кредитних коштів.

На відповідність нормам закону було проаналізовано: 1) рекламні матеріали, отримані під час особистих візитів до відділень фінансових компаній, які кредитують офлайн (буклети, календарики); та 2) інформацію, представлену на сайтах фінансових компаній, які кредитують онлайн. Згідно зі ст. 8 Закону «Про рекламу» інформація на сайті фінансової компанії, яка кредитує онлайн, не вважається рекламою¹⁰. Відповідно, ми брали для аналізу таку інформацію на сайтах фінансових компаній, яку споживач, скоріш за все, сприйняв би за рекламу (тобто інформацію щодо умов кредитів, оформлення якої містить яскраві кольори та/або зображення та/або значно більшим шрифтом виділяє дані про вартість кредиту).

ЗАКОНОДАВЧІ ВИМОГИ ДО РЕКЛАМИ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУ

Згідно зі статтею 7 Закону про споживче кредитування, якщо в рекламних матеріалах щодо надання споживчого кредиту наведено процентну ставку чи будь-які дані, що стосуються загальних витрат за кредитом, така реклама має супроводжуватися стандартною інформацією. Такою стандартною інформацією для реклами мікрокредитів є дані щодо:

- максимальної суми, на яку може бути виданий кредит;
- розміру РРПС;
- максимального строку, на який видається кредит.

Важливою нормою Закону про споживче кредитування є заборона рекламування безпроцентних кредитів чи кредитів під нуль процентів, а також обов'язок наведення стандартної інформації однаковим шрифтом та відображення її в основному тексті реклами.

МАТЕРІАЛИ, ЩО БУЛИ НАДАНІ ПІД ЧАС ОФЛАЙН-ВІЗИТІВ

В двох із чотирьох фінансових компаній, які «таємні покупці» відвідували особисто, вони отримали друковану рекламну продукцію у вигляді буклетів та календариків. Отримана реклама містила інформацію щодо денної ставки, РРПС, максимальної суми та максимального строку отримання кредиту. Стандартну інформацію було наведено значно меншим шрифтом, ніж інформація щодо номінальної денної ставки (0,01% для нових клієнтів), що може розглядатися як порушення Закону.

МАТЕРІАЛИ НА САЙТАХ ФІНАНСОВИХ КОМПАНІЙ, ЩО КРЕДИТУЮТЬ ОНЛАЙН

Було проаналізовано матеріали на 10 сайтах фінансових компаній. У всіх матеріалах була інформація щодо вартості кредиту. Найчастіше – це номінальна денна процентна ставка, а також різноманітні акційні пропозиції (переважно для нових клієнтів), наприклад:

- 0,01% на день на перший кредит;
- 0,47% на день;
- 0,01% на перші 7 днів для нових клієнтів.

¹⁰ Ч. 8 ст. 8 передбачає, що розміщення інформації про виробника товару та/або товар у місцях, де цей товар реалізується чи надається споживачеві, не вважається рекламою.

Інформацію щодо максимальної суми, на яку може бути виданий кредит, розміщено поруч із такими денними ставками менше, ніж у половині випадків (4 сайти із 10). Жоден із сайтів не наводить там дані щодо РРПС та максимального строку кредиту. У проаналізованих матеріалах, зазвичай, використовуються шрифти різного розміру, при цьому завжди більшим шрифтом робиться акцент на акційних процентних ставках.

Одна компанія декларує пропозицію кредиту «від 0%». Ще 8 компаній зазначають ставку, близьку до 0% (0,01% або 0,1%). Для нових клієнтів це відповідало дійсності, крім одного випадку, коли ставка за договором для нового клієнта становила 2% на день.

Діаграма 5.1 Надання в рекламі інформації щодо того, що кредит надається під 0% або під ставку, що близька до 0% (% до сайтів з рекламною інформацією, перша хвиля N=16, друга хвиля N=10)



Порівнюючи результати першої та другої хвиль, можна констатувати, що **підходи до інформування потенційних споживачів на сайтах не змінилися**: увага акцентується на акційних ставках, при цьому інформація щодо РРПС не вказується поруч з такими ставками, а «ховається» десь внизу сторінки або на інших сторінках сайту. Щоб змінити цю ситуацію, ми пропонуємо регулятору зобов'язати¹¹ фінансові компанії вказувати стандартну інформацію безпосередньо поруч з будь-якою інформацією щодо вартості кредиту, яка розміщується на титульних сторінках сайтів та приваблює клієнтів.

¹¹ Шляхом включення відповідного обов'язку до Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування, яке готується до прийняття Національним банком України

VI ВЗАЄМОДІЯ СПОЖИВАЧА З ФІНАНСОВОЮ КОМПАНІЄЮ НА ПЕРЕДДОГОВІРНОМУ ЕТАПІ

Закон про споживче кредитування не зобов'язує кредитодавця надавати паспорт споживчого кредиту до укладення договору про мікрокредит. Проте він передбачає обов'язок кредитодавця до укладення договору про споживчий кредит оцінити кредитоспроможність споживача та надати на вимогу споживача проект договору.

Під час дослідження було проаналізовано таку переддоговірну інформацію:

- Інформація, надана споживачем фінансовій компанії при заповненні заявки на отримання кредиту, та інформація, отримана споживачем у процесі спілкування з консультантами очно або в дистанційному режимі (через месенджери та телефоном);
- Будь-яка письмова інформація, що була доступною на сайтах фінансових компаній (як для онлайн, так і для офлайн-візитів);
- Будь-яка письмова інформація, що була надана представниками фінансових компаній під час візиту до їхніх відділень (для офлайн-візитів).

ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ВІД ПОЗИЧАЛЬНИКА

Підходи до отримання інформації від позичальника практично не змінилися між першою та другою хвилями дослідження. Компанії, як і раніше, часто запитують у позичальника статус працевлаштування та розмір місячного доходу і практично завжди запитують суму та строк бажаного кредиту. Цілями отримання кредиту та досвідом отримання кредиту цікавилися у другій хвилі дослідження менше, ніж під час першої хвилі. Як і раніше, якщо позичальник вже отримував кредит, йому не потрібно повідомляти дані ще раз. При кожному повторному візиті достатньо лише підтвердити актуальність введених раніше даних.

Діаграма 6.1 Інформація, яку запитували консультанти перед оформленням кредиту (% серед нових клієнтів компаній, перша хвиля N=52, друга хвиля N=30)



КОНСУЛЬТАЦІЇ ПОЗИЧАЛЬНИКА ТА ДОСТУПНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ВАЖЛИВІ УМОВИ КРЕДИТУ

«Таємні покупці» звертались за консультаціями до співробітників фінансових компаній для з'ясування умов надання кредиту. Під час «фізичних» візитів до відділень консультація відбувалась особисто, а у випадку онлайн-кредитування – переважно у форматі спілкування в месенджерах та телефоном. Також «таємні покупці» шукали інформацію про основні умови кредиту на сайтах.

Інформація щодо процентних ставок та наслідків прострочення

Під час 7 із 8 офлайн-візитів консультант надав позичальнику інформацію щодо розміру **номінальної процентної ставки** (як правило, розміру денної ставки). В ході одного офлайн візиту консультант назвав не процентну ставку, а абсолютну суму платежів (1400 грн за 14 днів при сумі кредиту 5000 грн).

Інформація щодо розміру номінальної процентної ставки була також практично завжди доступна таємним покупцям при онлайн-візитах: у 96% випадків її можна було легко знайти на сайті або її повідомляв консультант, в тому числі у половині онлайн візитів (53%) ставка була і на сайті, і продубльована консультантами в месенджерах, чатах або телефоном. Тільки в двох візитах така інформація була доступна лише під час подачі кредитної заявки.

Спостерігаються позитивні тенденції в контексті розкриття інформації щодо РРПС. Якщо в першій хвилі дослідження така інформація була доступна лише у 54% всіх візитів, то **під час другої хвилі РРПС можна було дізнатися у 88% візитів.** Зокрема, 90% компаній, які кредитують онлайн, додали цю інформацію на свої сайти.

Говорять «таємні покупці»:

«Консультант сказав, що річної реальної процентної ставки немає, дають кредит тільки до 30 днів з можливістю продовження.»

«На моє питання про реальну річну процентну ставку менеджер сказав, що "у нас такого немає, кредити короткострокові".»

У переважній більшості візитів консультанти надали інформацію щодо наслідків прострочення за кредитом або таку інформацію можна було знайти на сайті компанії. При цьому, **рівень інформування з цих питань покращився порівняно із першою хвилею дослідження.** Як і раніше, найчастіше звертають увагу на розміри штрафів, пені та підвищеної процентної ставки у випадку прострочення – така інформація була доступна у 69% візитів. В 16% візитів не було інформації щодо розміру неустойки чи підвищеної ставки, а була більш загальна інформація, зокрема, на сайтах декількох фінансових компаній була інформація про те, що штрафи та пеня не нараховуються протягом періоду карантинних обмежень.

Розбіжності між усною інформацією та укладеними договорами

Кількість візитів, коли були зафіксовані розбіжності між інформацією в договорі та усною інформацією, була майже однакова у двох хвилях дослідження – у 28% візитів першої хвилі та **27%** візитів другої хвилі виявлено такі відмінності. Розбіжності найчастіше стосувалися розміру номінальної ставки, розміру РРПС (7 візитів), а також характеру та розміру штрафних санкцій у випадку прострочення кредиту.

АНАЛІЗ ПИСЬМОВОЇ ПЕРЕДДОГОВІРНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Аналіз інформації на сайтах фінансових компаній з точки зору дотримання вимог Закону про фінансові послуги

Ч. 2 ст. 12 Закону про фінансові послуги містить перелік інформації, яку компанія має повідомити клієнту до укладення договору. У цьому розділі ми розглядаємо як одиницю аналізу сайт, а не візит. Ситуація не змінилась за час, який пройшов між першої та другою хвилями дослідження: якщо під час першої хвилі наші аналітики знайшли на 19 з 41 сайтів (46%) всю обов'язкову інформацію, то під час другої хвилі всю обов'язкову інформацію можна було знайти на 13 з 29 сайтів (**45%**). Ще 9 сайтів публікують майже всю необхідну інформацію (за винятком 1-2 пунктів).

Завжди або майже завжди можна знайти контактну інформацію, відомості про державну реєстрацію, а також інформацію про включення компанії до реєстру фінансових установ. У переважній більшості випадків доступна контактна інформація органу, що здійснює державне регулювання кредиторства, інформація про фінансову послугу – загальну суму платежів, що сплачує позичальник, та про право клієнта на відмову від договору та строк на використання такого права. Також часто вказано про наявність права розірвати чи припинити договір.

До вимог ч. 2 ст. 12 Закону про фінансові послуги, якими найчастіше нехтують під час розміщення інформації на сайті, відносяться такі:

- Інформація щодо наявності гарантійних фондів чи компенсаційних схем, що застосовуються відповідно до законодавства;
- Інформація про неможливість збільшення фіксованої процентної ставки за договором без письмової згоди споживача;
- Порядок внесення змін та доповнень до договору;
- Інформація про можливість та порядок позасудового розгляду скарг споживачів.

Таким чином, ситуація із розміщенням інформації згідно з ч. 2 ст. 12 Закону про фінансові послуги практично не змінилась порівняно із першою хвилею дослідження. Водночас, варто відзначити певне спрощення пошуку такої інформації на сайті для користувачів. Частина компаній створила окремі сторінки та/або документи з інформацією, що підлягає оприлюдненню. Доступність інформації в одному місці полегшує її пошук та дозволяє потенційному позичальнику ознайомитись з усіма умовами відразу. Однак, проблема пошуку розміщеної інформації лишається актуальною. В окремих випадках інформація розкидана по різних сторінках або відображена дрібним шрифтом внизу сторінок сайту, а отже може бути непоміченою споживачем.

Діаграма 6.2 Наявність інформації згідно з вимогами Закону про фінансові послуги (% сайтів, перша хвиля N=41, друга хвиля N=29)



Розбіжності між письмовою переддоговірною інформацією та укладеними договорами

В 53% візитів було виявлено низку розбіжностей між укладеним договором та письмовою переддоговірною інформацією. Найчастіше такі відмінності стосувались інформації щодо розміру ставок (РППС та номінальної). Частка візитів, у яких зафіксовано розбіжності, зросла, адже у першій хвилі дослідження вона становила 23%. Якщо споживач звертається до НБУ зі скаргою, що йому надали недостовірну інформацію про фінансову послугу, і може довести це, НБУ може накласти на кредитодавця штраф у розмірі до 10 200 грн за статтею 41¹ Закону про фінансові послуги.

VII АНАЛІЗ ДОГОВОРІВ ПРО МІКРОКРЕДИТИ

«Таємними покупцями» було укладено 59 договорів, з них 8 у паперовому вигляді та 51 у вигляді електронного документа. Як і в першій хвилі дослідження, договори було проаналізовано за такими критеріями:

- Дотримання процедури укладання договору у вигляді електронного документа, передбаченої Законом України «Про електронну комерцію»;
- Наявність у договорі інформації, обов'язкової за законодавством;
- Наявність незаконних умов;
- Наявність положень, що створюють певні ризики для позичальника або передбачають дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду позичальнику;
- Наявність у договорі положень, що суперечать одне одному або можуть бути розтлумачені неоднозначно, та положень, які суперечили рекламі, отриманій усній або письмовій переддоговірній інформації.

АНАЛІЗ ПРОЦЕДУРИ УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРІВ ОНЛАЙН

На предмет дотримання процедури укладання договору у вигляді електронного документа було проаналізовано 51 договір із 26 компаніями. На відміну від першої хвилі, коли в одній компанії «таємні покупці» не отримали підтвердження вчинення електронного правочину у формі електронного документа – електронного договору, під час другої хвилі всі фінансові компанії виконали обов'язкові кроки, що передбачені законодавством для укладення таких договорів.

НАЯВНІСТЬ У ДОГОВОРІ ОБОВ'ЯЗКОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Так само як і в першій хвилі дослідження, майже всі договори (97%) містили всю інформацію, яка повинна бути вказана в договорі про надання фінансових послуг згідно з Законом про фінансові послуги.

Що стосується положень, передбачених ст. 12 Закону про споживче кредитування, то **вся інформація була в 83% договорів**. Зокрема, у **88% договорів була присутня РРПС**, що є покращенням порівняно з першою хвилею, коли РРПС була вказана в 76% договорів. Серед цієї інформації, яка найчастіше була відсутня в договорах (Діаграма 7.1), відзначимо інформацію про орієнтовну РРПС (відсутня в 12% договорів), орієнтовну загальну вартість кредиту (8% договорів), мету отримання кредиту (10%) та тип процентної ставки (7%).

Діаграма 7.1 Обов'язкова інформація за Законом про споживче кредитування, яка була найчастіше відсутня в договорах (перша хвиля N=90, друга хвиля N=59)



ПОЛОЖЕННЯ ДОГОВОРІВ, ЩО МОЖУТЬ РОЗГЛЯДАТИСЯ ЯК ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА

Під час другої хвилі дослідження у **86%** договорів були виявлені положення, які можуть розглядатися як незаконні.

Діаграма 7.2 Положення в договорах, що можуть розглядатися як порушення законодавства (перша хвиля N=90, друга хвиля N=59)



Зміна процентної ставки/порядку сплати процентів у бік погіршення для споживача за порушення виконання споживачем зобов'язань за договором

Згідно з ч. 3 ст. 21 Закону про споживче кредитування за порушення виконання споживачем зобов'язань за договором про мікrokредит процентна ставка за кредитом, порядок її обчислення, порядок сплати процентів не можуть бути змінені у бік погіршення для споживача.

Пункти, які можуть розглядатися як такі, що передбачають підвищення процентної ставки при невиконанні споживачем зобов'язань, були знайдені в **64%** договорів (у першій хвилі – теж 64%). Так само як і в першій хвилі, частіше такі норми містяться в договорах, укладених новими клієнтами (73% договорів таких клієнтів), порівняно з договорами, укладеними клієнтами, які вже мали досвід кредитування в цій компанії (55%).

Половина договорів, що містять умови про зміну процентної ставки, передбачають перерахунок процентів за попередній період, якщо кредит не повернуто протягом акційного періоду/строку кредиту.

Також відзначимо, що низка кредиторів почали використовувати, для обґрунтування підвищення процентної ставки, посилання на ст. 625 Цивільного кодексу. Так, 21% договорів посилалися на цю статтю, згідно з якою договір може встановити розмір процентів, які мають бути сплачені боржником, що прострочив виконання грошового зобов'язання.

Застосування штрафу та пені за одне й те саме порушення

Застосування штрафу та пені за одне й те саме порушення заборонено згідно з ч.4 ст. 21 Закону про споживче кредитування. **24%** договорів в другій хвилі дослідження (21% в першій хвилі) містили формулювання, які можуть розглядатися як застосування штрафу та пені за одне й те саме порушення. Інколи ці пункти в договорах прямо сформульовані як такі, а інколи кредиторів використовують інші терміни для позначення штрафу та/або пені з метою обходу заборони. Наприклад, вони називають

штрафом те, що є пенею, і передбачають два штрафи за одне порушення, або називають штраф комісією чи «платежем за організацію продовження в порядку післяплати».

Приклад 1. Застосування штрафу та пені за одне й те саме порушення

4.3. У разі прострочення виконання цього Договору, Позичальник зобов'язаний сплатити 4.00% від суми позики за кожен день прострочення з першого дня прострочення.

4.3.1. У разі прострочення сплати заборгованості за цим Договором більше ніж на 30 календарних днів, пеня згідно п.4.3. цього Договору збільшується на 2%. Тобто загальна сума з 31 дня прострочення буде становити 6% від суми позики за кожен день прострочення до дня повного погашення заборгованості за позику, включаючи день погашення, які Позичальник зобов'язується сплатити Позикодавцю.

4.3.2. В разі прострочення сплати заборгованості за цим Договором більш ніж на 61 днів, Позичальник зобов'язується додатково сплатити штраф у розмірі половини (50%) суми Позики, визначену відповідно п. 1.1. Договору. Штраф включає в себе витрати Позикодавця на повідомлення різними способами (телефонним дзвінком, смс-повідомленням, надсиланням поштових повідомлень, повідомлень на електронну адресу) Позичальника про заборгованість, розшук Позичальника для врегулювання у досудовому порядку спору, та інші витрати пов'язані з захистом своїх прав Позикодавцем.

Обмеження права на дострокове повернення кредиту

Згідно зі ст. 16 Закону про споживче кредитування споживач має право в будь-який час повністю або частково достроково повернути споживчий кредит. При цьому проценти мають бути сплачені тільки за період фактичного користування кредитом, і кредитодавцю забороняється встановлювати споживачу будь-яку плату, пов'язану з достроковим поверненням споживчого кредиту. У 22% договорів були присутні умови, які можуть розглядатися як такі, що порушують такі права позичальника. Частка таких договорів збільшилася майже удвічі порівняно з першою хвилею дослідження. Вірогідно, це пов'язано з тим, що раніше не було детальних законодавчих норм, які б передбачали всі відповідні права позичальника.

Так, наприклад, в одному із договорів вказано, що позичальник не може повернути суму раніше ніж після трьох днів користування позику. За декількома іншими договорами позичальник повинен сплатити відсотки за більший строк користування позику, ніж фактичний – або за певну фіксовану кількість днів (наприклад, п'ять днів), або за весь строк кредиту. Також іноді зустрічається практика стягнення комісії у випадку дострокового погашення кредиту. Такі випадки є порушенням також ч. 5 ст. 12 Закону про фінансові послуги.

Приклад 2. Порушення прав позичальника на дострокове повернення кредиту

У випадку повного дострокового виконання позичальником договору позики у строк, який є меншим ніж строк до граничного терміну платежу, зарахування суми повного виконання здійснюється позикодавцем у дату граничного терміну платежу. У такому випадку позичальник має сплатити проценти за весь строк до дати граничного терміну платежу.

Обмеження права на відмову від договору

Ст. 15 Закону про споживче кредитування передбачає, що споживач має право протягом 14 календарних днів з дня укладення договору про споживчий кредит відмовитися від договору без пояснення причин, у тому числі в разі отримання ним грошових коштів. У випадку відмови споживач повинен сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення та не зобов'язаний сплачувати будь-які інші платежі у зв'язку з відмовою від договору.

За результатами другої хвилі дослідження, спостерігається значне зростання, порівняно з першою хвилею, кількості випадків включення до договорів умов, що порушують такі права позичальника – 20% порівняно з 3%.

Деякі інші положення, які можуть розглядатися як порушення законодавства, та положення, що створюють підвищені ризики для позичальника, описані в Додатку.

Примусове виконання законодавчих вимог

Згідно зі статтею 41¹ Закону про фінансові послуги недотримання встановлених законом вимог до договору про споживчий кредит може призвести до накладення НБУ штрафу в розмірі до 119 000 гривень. НБУ, у своєму останньому кварталному звіті про роботу зі зверненнями споживачів¹², повідомляє про 612 скарг (із загальної кількості 6 131 скарг стосовно фінансових компаній, що займаються споживчим кредитуванням), які містили ознаки порушення прав споживачів. НБУ відзначає як найбільш проблемні питання такі: 1) нарахування процентів понад строк кредитування; 2) порушення закону в обслуговуванні військовослужбовців; та 3) шахрайство під час укладення онлайн договорів з кредитування (через те, що кредитодавці неналежно виконують порядок ідентифікації та верифікації клієнтів, шахраї оформлювали кредити на споживачів, використовуючи їхні персональні дані). У звіті відсутня інформація про те, чи застосував НБУ до порушників заходи впливу (зобов'язання вжити заходів для усунення порушення або штрафи).

¹² <https://bank.gov.ua/ua/news/all/zvit-pro-robotu-zi-zvernennnyami-spojivachiv-finansovih-poslug-za-ii-kvartal-2021-roku>

VIII ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Фінансові компанії загалом не привели свої договори у відповідність із Законом про споживче кредитування, який почав діяти для них з січня 2021 року. Серед договорів, укладених під час другої хвилі дослідження, 86% містили положення, які можуть розглядатися як незаконні. Це, в першу чергу, положення про (1) зміну процентної ставки, порядку її обчислення та порядку сплати процентів у бік погіршення для споживача за порушення виконання споживачем зобов'язань; (2) застосування штрафу та пені за одне й те саме порушення; (3) обмеження права на дострокове повернення кредиту; та (4) обмеження права на відмову від договору.

З точки зору розрахунку РРПС, хочемо звернути увагу на те, що фінансові компанії повинні дотримуватися методики розрахунку РРПС, передбаченої законодавством, бо, як показало наше дослідження, вказана в договорі РРПС не співпадає з незалежними розрахунками РРПС у 69% візитів.

Певне покращення стосується інформування потенційних позичальників. Частина компаній вжили заходів для того, щоб спростити користувачам пошук обов'язкової інформації (яку компанія має повідомити клієнту до укладення договору згідно з ч.2 ст. 12 Закону про фінансові послуги), зокрема розмістили всю необхідну інформацію у одному розділі сайту чи в одному документі. Однак, проблема пошуку розміщеної інформації залишається актуальною. Також були зафіксовані покращення щодо розкриття інформації про РРПС та наслідки прострочення.

Враховуючи це, основні рекомендації учасникам процесу споживчого кредитування залишаються незмінними порівняно з першою хвилею дослідження:

РЕКОМЕНДАЦІЇ ФІНАНСОВИМ КОМПАНІЯМ:

- підвищити якість рекламних матеріалів та матеріалів на сайтах задля надання споживачу більше інформації про вартість мікrokредиту і, головне, інформації про розмір РРПС;
- виправити формули розрахунків РРПС, щоб вони відповідали чинній методиці;
- підвищити якість інформування споживача щодо розміру РРПС та наслідків невиконання зобов'язань в усній та письмовій формі (на сайтах, під час консультацій, в паспортах та договорах);
- забезпечити включення до договорів усіх умов, які вимагаються ст. 12 Закону про споживче кредитування;
- видалити з договорів умови, які є незаконними, в тому числі ті, що виглядають начебто законними, але приховують незаконні умови;
- об'єктивно оцінити умови, які створюють підвищені ризики для споживача (зокрема, щодо розкриття персональних даних у необмеженому колі випадків), і змінити їх так, щоб усунути дисбаланс договірних прав та обов'язків кредитодавця та позичальника;
- не допускати розбіжностей між задекларованими в рекламі/на сайті/під час консультацій, вказаними в договорі і фактичними розмірами РРПС та загальною вартістю кредиту для споживача.

РЕКОМЕНДАЦІЇ СПОЖИВАЧАМ:

- будьте уважні – хоча сума кредиту здається маленькою, це дуже дорогі фінансові продукти, які можуть призвести до великої суми боргу досить швидко;
- уважно вивчайте всі документи, які наявні на сайті фінансової компанії або даються на підпис (заяви про розкриття персональних даних, щодо яких ставиться ✓ на сайті, тощо);
- детально вивчіть всі умови майбутнього кредиту і, особливо, дізнайтесь розмір номінальної процентної ставки, розмір РРПС, загальну вартість кредиту та графік повернення кредиту. Зверніть увагу на наслідки невиконання зобов'язань за договором, оскільки вони можуть призвести до значного зростання суми, яка має бути вами повернена;
- перепитуйте будь-яку незрозумілу або суперечливу інформацію, але покладайтесь на умови договору, бо свій підпис позичальник ставить на договорі і виконувати йому потрібно договір, а не те, що було написано консультантом у месенджері;
- після укладення договору впевніться в тому, що знаєте суму та строк всіх платежів, які належить здійснити, та всі свої інші обов'язки за договором. Також слід пересвідчитися в тому, що ви чітко розумієте всі наслідки невиконання зобов'язань, включаючи будь-які штрафи/пеню та право кредитодавця залучати колекторську компанію. Пам'ятайте, що якщо ви вже поставили підпис, то

ви маєте виконувати договір, оскільки інакше ви можете значно збільшити суму свого боргу порівняно з сумою кредиту, і створити ризики для вашого особистого життя та репутації.

РЕКОМЕНДАЦІЇ НАЦІОНАЛЬНОМУ БАНКУ УКРАЇНИ:

- продовжувати активне інформування споживачів про їхні права і обов'язки за законодавством;
- переглянути типові договори фінансових компаній з точки зору наявності в них незаконних умов. Звернути особливу увагу на різноманітні варіанти умов, які фактично порушують ст. 21 Закону про споживче кредитування, що забороняє підвищувати процентну ставку та застосовувати штраф та пеню за одне й те саме порушення. Зокрема, доцільно заборонити посилалися на статтю 625 Цивільного кодексу для обходу заборони підвищення процентної ставки за договором про мікrokредит;
- здійснювати проактивний контроль за дотриманням кредиторів встановленої законодавством методики розрахунку реальної річної процентної ставки;
- розглянути встановлення обмеження максимальної реальної річної процентної ставки для захисту позичальників, як це є регуляторною практикою у багатьох інших країнах світу;
- розглянути запровадження в українське законодавство концепції «відповідального кредитування», зокрема, стосовно більш детальних правил оцінки кредитоспроможності позичальника та прийнятності для нього кредиту (оцінка з точки зору позичальника, а не тільки з точки зору кредитодавця); обмеження на кількість можливих пролонгацій кредиту та/або кількість мікrokредитів, які один позичальник може мати одночасно;
- розглянути поширення правил, встановлених Законом про споживче кредитування щодо реклами споживчого кредиту, на інформацію, розміщену на вебсайтах кредиторів (зокрема, щодо заборони рекламування безпроцентних кредитів та обов'язку включати стандартну інформацію поряд з інформацією про вартість кредиту);
- враховуючи значну кількість розбіжностей, зафіксованих між інформацією на вебсайтах кредиторів/у паспортах споживчого кредиту та інформацією в укладених договорах, здійснити перевірку інформації на вебсайтах. Також розглянути, чи потрібно ініціювати внесення змін до Закону про споживче кредитування з метою поширення на мікrokредити вимоги надавати паспорт споживчого кредиту до укладення договору;
- оприлюднювати заходи впливу, застосовані за порушення вимог законодавства, на веб-сайті НБУ, включаючи назви компаній та описи справ, у відповідності до найкращих практик інших країн¹³.

РЕКОМЕНДАЦІЇ АСОЦІАЦІЯМ ФІНАНСОВИХ КОМПАНІЙ:

- проводити роз'яснювальну роботу серед учасників асоціацій щодо важливості відповідального кредитування, в тому числі прозорого розкриття споживачам інформації про вартість кредитів та розмір РРПС;
- сприяти участі фінансових компаній у механізмах, які допомагають у вирішенні скарг та спорів споживачів;
- розглянути можливість включення питань мікrokредитування до освітніх програм та ініціатив асоціацій та їх окремих учасників, що орієнтовані на споживачів, зокрема, на вразливі соціальні групи – малозабезпечені, молодь та пенсіонери. Серед освітніх ініціатив можна виділити такі:
 - підтримка населення (особливо молоді) у формуванні позитивної фінансової поведінки та ставлень;
 - просування звички робити заощадження як спосіб уникнути запозичень для покриття неочікуваних витрат;
 - роз'яснення того, як можна впливати на свою кредитну історію для покращення доступу до більш дешевих форм запозичень;
 - заохочення споживачів порівнювати кредитні продукти і робити інформований вибір шляхом підтримки існуючих або створення нових цифрових платформ або інших інструментів порівняння;
 - надання порад боржникам, які перебувають у скрутному фінансовому становищі, закредитовані тощо.

¹³ Див. наприклад, <https://www.consumerfinance.gov/enforcement/actions/>

ДОДАТОК

ПОЛОЖЕННЯ ДОГОВОРІВ, ЩО МОЖУТЬ РОЗГЛЯДАТИСЯ ЯК ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА

Перевищення обмеження максимальної суми платежів при порушенні

Згідно з ч. 3 ст. 21 Закону про споживче кредитування сукупна сума неустойки (штраф, пеня) та інших платежів, що підлягають сплаті споживачем за порушення виконання його зобов'язань на підставі договору про мікрокредит, не може перевищувати розміру подвійної суми, одержаної споживачем за таким договором. У порушення цього обмеження **14%** договорів передбачали більшу суму платежів. Так, деякі договори передбачають штраф за ненадання певної інформації або надання недостовірної інформації у розмірі, наприклад, 10 000 грн при сумі кредиту 2 000 грн. Частка таких договорів зросла порівняно з першою хвилею (4%).

Спроба обійти застосування Закону про споживче кредитування

12% договорів вказують, що кредит отримується фізичною особою не на споживчі цілі або що до договору не застосовується Закон про споживче кредитування.

Спроба обійти мораторій на нарахування процентів та штрафів за кредитами військовослужбовців

12% договорів містять норми, які спрямовані на обхід мораторію на нарахування процентів, пені та штрафів за кредитами військовослужбовців, передбаченого ч. 15 ст. 14 Закону «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей».

Приклад 3. Спроба обійти застосування мораторію щодо кредитів військовослужбовців
Незважаючи на інші положення цього Договору, Сторони домовились, що у разі якщо Позичальник, на дату укладення Договору є військовослужбовцем, то предметом цього Договору є надання в строкове користування грошових коштів у сумі, що вказана в п. 1.1 Договору, та Позичальник зобов'язується повернути Товариству суму в п'ятикратному розмірі в строк, вказаний в п. 1.3 Договору. Сума, яка підлягає поверненню Товариству та вказана в цьому пункті Договору, є основним зобов'язанням між Сторонами та не є штрафними санкціями.

Інші порушення законодавства

Також було зафіксовано поодинокі випадки включення до договорів інших положень, які порушували б законодавство. Зокрема, в **3%** договорів було зазначено, в порушення заборони за ст. 6 Закону про фінансові послуги, про право кредитодавця вимагати дострокового погашення несплаченої частини боргу за кредитом та розривати в односторонньому порядку договір у разі незгоди позичальника із пропозицією кредитодавця збільшити процентну ставку або інший платіж, передбачений кредитним договором. У порушення ст. 549 Цивільного кодексу, **7%** договорів передбачають, що штраф та/або пеня нараховуються на основну суму кредиту, а не на суму невиконаного, неналежно виконаного або несвоєчасно виконаного зобов'язання.

УМОВИ В ДОГОВОРАХ, ЩО СТВОРЮЮТЬ ПІДВИЩЕНІ РИЗИКИ ДЛЯ ПОЗИЧАЛЬНИКА

У **всіх** договорах містяться одна чи більше умов, що створюють підвищені ризики для постачальника (під час першої хвилі такі умови були знайдені в 97% договорів).

Діаграма 1. Положення в договорах, що можуть розглядатися як ризикові для позичальника (перша хвиля N=90, друга хвиля N=59)



Звернення до третіх осіб за інформацією про фінансовий стан Позичальника

У **69%** проаналізованих договорів міститься норма, що дозволяє кредитодавцю звертатись до будь-яких третіх осіб за інформацією про фінансовий стан позичальника. Норма є ризиковою для позичальника, зокрема, тому, що, спираючись на неї, кредитодавець може розкривати персональні дані позичальника та інформацію про подання ним заявки на кредит або отримання ним кредиту будь-яким особам. Порівняно з першою хвилею дослідження частка таких договорів трохи зросла (тоді це було в 62% договорів).

Розкриття кредитодавцем персональних даних позичальника

61% проаналізованих договорів містять норми, що дозволяють кредитодавцю розкривати персональні дані в широкому або фактично необмеженому колі випадків. Частка таких договорів значно збільшилася порівняно із минулою хвилею дослідження (36% договорів). Інколи кредитодавець отримує можливість розповсюджувати, серед іншого, й фото особи позичальника. При цьому в деяких випадках норми договору жодним чином не регламентують способи використання отриманих від позичальника даних.

Ускладнення черговості погашення вимог кредитодавця

53% договорів встановлюють іншу черговість погашення вимог кредитодавця, ніж передбачено Законом про споживче кредитування. Часто в першу чергу сплачується пеня / штраф за прострочення кредиту. Такі положення було зараз зафіксовано у договорах фінансових компаній теж дещо частіше, порівняно із попередньою хвилею дослідження (були в 48% договорів).

Визнання позичальником умов договору такими, що є справедливими

У **46%** проаналізованих договорів міститься пункт, в якому позичальник підтверджує факт того, що умови договору є справедливими. Така умова є ризиковою для споживача, оскільки унеможливорює застосування Закону про захист споживачів у разі необхідності захисту своїх порушених прав у судовому порядку. Для порівняння, в минулій хвилі дослідження такі умови були включені до 40% договорів.

Строк позовної давності

Позовна давність – це строк, протягом якого особа, право якої порушено, може вимагати захисту чи примусового здійснення свого права через суд. Згідно зі статтею 257 Цивільного кодексу України, строк загальної позовної давності складає 3 роки, а для вимог про стягнення неустойки він становить один рік. Позовна давність, встановлена законом, може бути збільшена за домовленістю сторін.

У **37%** договорів збільшено строк позовної давності. Період продовження варіюється переважно в діапазоні від 5 до 10 років, а в окремих випадках – значно більше. Крім того, в 8% договорів є норми, що збільшують строк позовної давності для стягнення неустойки. В попередній хвилі дослідження частка таких договорів становила 31% та 18%, відповідно.

Нарахування процентів на основну суму (суму виданого кредиту)

У **24%** договорів передбачено, що проценти нараховуються на основну, а не непогашену, суму кредиту. Це означає, що для позичальника немає сенсу достроково повертати кредит частково, тому що незалежно від того, скільки було повернуто, він завжди має сплачувати однаково велику суму процентів (наприклад, 2% в день від суми виданого кредиту). Крім того, це може означати, що у випадку неповернення частини кредиту в строк проценти за підвищеною процентною ставкою нараховуватимуться не тільки на неповернуту суму кредиту, а й на ту суму, яка була повернута вчасно. Частка договорів, в яких було знайдено таке положення, зросла порівняно з першою хвилею дослідження (тоді таких договорів було 13%).

Розгляд спорів у третейському суді

Законом України «Про третейські суди» із підвідомчості третейських судів виключено судові спори щодо захисту прав споживачів (в тому числі й ті, що стосуються фінансових послуг). Деякі кредитодавці продовжують включати третейське застереження в свої договори¹⁴ (наявне в **10%** проаналізованих договорів другої хвилі та 12% договорів першої хвилі дослідження). Це створює додаткові ризики для позичальника з огляду, зокрема, на те, що його можливості для оскарження рішення будуть обмежені.

СУПЕРЕЧЛИВІ УМОВИ В ДОГОВОРАХ

У **27%** договорів містяться положення, що суперечать одне одному або можуть бути розтлумачені неоднозначно. Цей показник залишився практично на рівні, зафіксованому в першій хвилі дослідження (29%). Зокрема, у деяких договорах було незрозуміло, якою саме є черговість погашення вимог кредитодавця, якщо позичальник не повертає весь кредит вчасно. У деяких інших договорах було вказано, що процентна ставка є змінюваною, хоча вона була фіксованою (не було прив'язки до якогось індексу). Ще в інших договорах не було однозначності щодо того, чи при достроковому поверненні позичальник повинен сплатити проценти тільки за фактичний строк користування позикою.

Приклад 4. Положення, що містяться в одному й тому самому договорі

5.2. Якщо суми, що вноситься Позичальником, недостатньо для погашення поточної заборгованості, то:

у першу чергу сплачуються прострочена до повернення сума кредиту та прострочені проценти за користування кредитом;

у другу чергу сплачуються сума кредиту та проценти за користування кредитом;

у третю чергу сплачуються неустойка та інші платежі відповідно до договору про споживчий кредит.

6.8. В разі порушення позичальником терміну виконання зобов'язань, що зазначений в п. 2.1. Договору, черговість погашення вимог Кредитора здійснюється відповідно до вимог ст. 534 ЦК України¹⁵.

7.4. У випадку прострочення сплати Заборгованості за цим Договором, повернення кредиту Кредитодавцю та сплата відсотків здійснюється у такій послідовності: у першу чергу Позичальник сплачує штрафні санкції; у другу чергу – нараховані відсотки за користування кредитом відповідно до Графіку розрахунків; у третю чергу – суму кредиту.

¹⁴ Наприклад, передаючи спори до Постійно діючого Третейського суду при Асоціації українських банків або Постійно діючого Третейського суду при Асоціації «Українська спілка правників»

¹⁵ Ця стаття передбачає таку черговість:

1) у першу чергу відшкодовуються витрати кредитора, пов'язані з одержанням виконання;
2) у другу чергу сплачуються проценти і неустойка;
3) у третю чергу сплачується основна сума боргу.