



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ USAID «ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ»

БАНКИ ТА СПОЖИВЧЕ КРЕДИТУВАННЯ

**Результати дослідження споживчого кредитування,
червень-вересень 2019 р.**

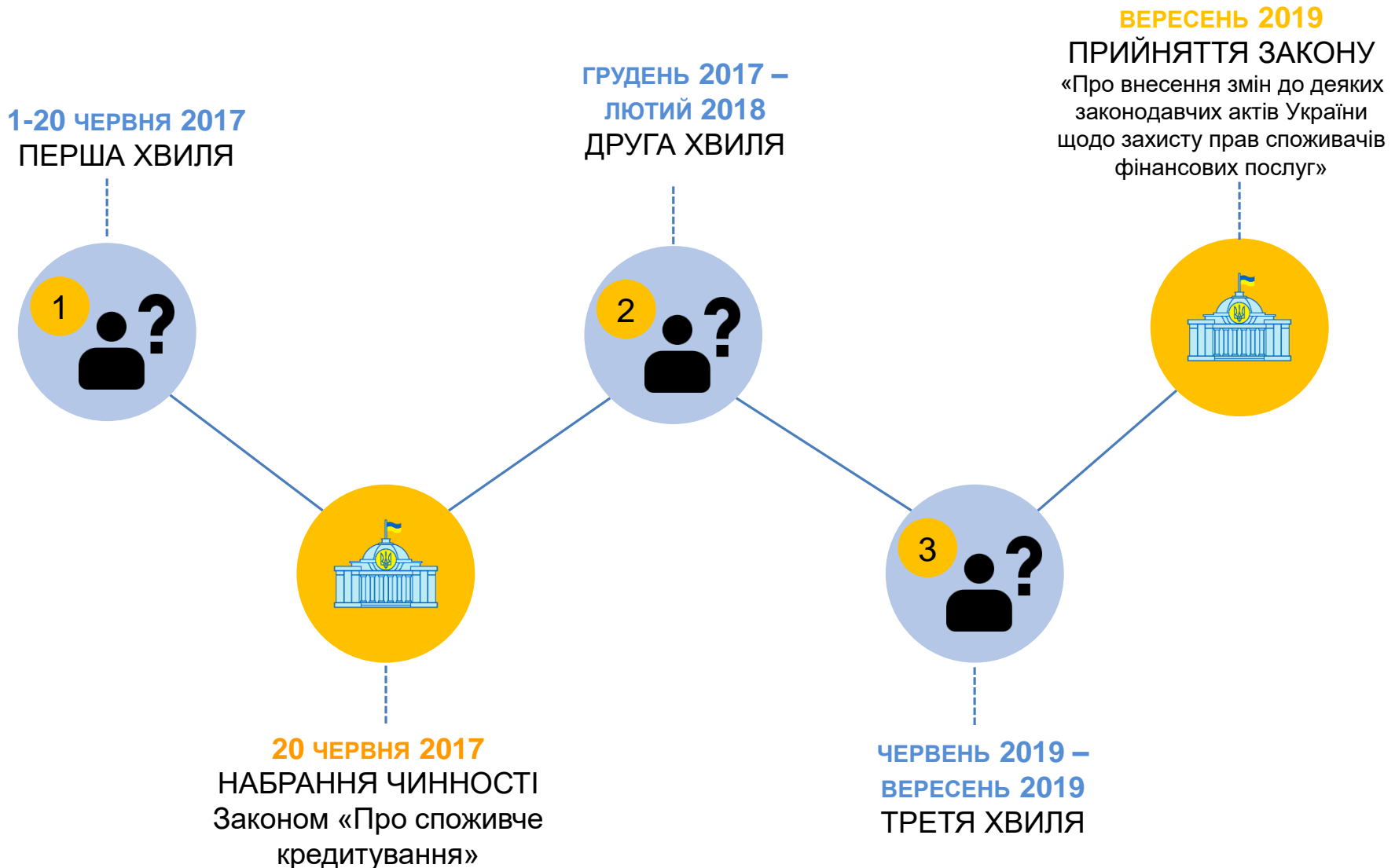
Тетяна Грищенко

*Начальник юридичного відділу Проекту USAID
«Трансформація фінансового сектору»*

27 листопада 2019 р.

Київ

МОНІТОРИНГ ВИКОНАННЯ ЗАКОНУ «ПРО СПОЖИВЧЕ КРЕДИТУВАННЯ»



МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ – ТРЕТЯ ХВИЛЯ

ЯКИЙ КРЕДИТ

- Нецільовий без застави
- 1 рік
- Від 5 000 до 5 500 грн

- Обрано 20 банків – 15 з портфелем > 500 млн грн, що мають такий продукт; 5 з портфелем < 500 млн грн
- 71 візит – кількість залежно від портфелю

ВИМІРЮВАННЯ

- Реклама
- Розкриття інформації
- Договірні умови
- Надання / повернення кредиту

- Таємні покупці
- Кабінетне дослідження

АНАЛІЗ

- Повнота
- Послідовність
- Законність

- Розрахунок РРПС
- Дані «на майбутнє»

РЕЗУЛЬТАТИ ДІЇ ЗАКОНУ – ПЕРЕДДОГОВІРНА ІНФОРМАЦІЯ

ДО НАБРАННЯ ЧИННОСТІ ЗАКОНОМ
«ПРО СПОЖИВЧЕ КРЕДИТУВАННЯ»

68%

НЕ ОТРИМАЛИ ЖОДНОЇ ПИСЬМОВОЇ ІНФОРМАЦІЇ/ПАСПОРТ ПРИ ПЕРВИННІЙ КОНСУЛЬТАЦІЇ

78%

НЕ ОТРИМАЛИ ПРОЕКТ ДОГОВОРУ

3 ХВИЛЯ

68%

72%

2 ХВИЛЯ

20%

НЕ ОТРИМАЛИ ПАСПОРТ ЗІ ВСІЄЮ ОБОВ'ЯЗКОВОЮ ІНФОРМАЦІЄЮ

34%

44%

ВІДМІННОСТІ МІЖ ПАСПОРТОМ ТА ДОГОВОРОМ

31%

11 з 20 банків **ніколи** не надають паспорт **ДО** укладення договору, а 8 банків **інколи** надають

УСНЕ ІНФОРМУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ТА СТРАХУВАННЯ

2 ХВИЛЯ

70%

УСНІ КОНСУЛЬТАЦІЇ НЕ СПІВПАДАЛИ З ІНФОРМАЦІЄЮ В ПАСПОРТІ/ДОГОВОРІ

65%

НЕ СКАЗАЛИ РРПС ЯК В ДОГОВОРІ (СКАЗАЛИ НЕПРАВИЛЬНУ ЧИ НЕ СКАЗАЛИ ВЗАГАЛІ)

20%

НАВ'ЯЗАЛИ ДОДАТКОВИЙ КРЕДИТНИЙ ЛІМІТ

100%

СТРАХУВАННЯ БЕЗ ВИБОРУ СТРАХОВОЇ КОМПАНІЇ

50%

ПАСПОРТ «БЕЗ СТРАХУВАННЯ»

3 ХВИЛЯ

66%

72%

27%

90%

35%

Некоректну інформацію надають практично по всіх питаннях

ПОРУШЕННЯ В ДОГОВОРАХ

2 ХВИЛЯ

3 ХВИЛЯ

10%



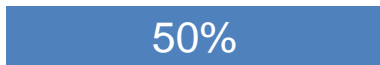
1

23%



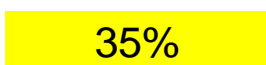
ВІДСУТНЯ ОБОВ'ЯЗКОВА ІНФОРМАЦІЯ

50%



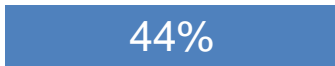
2

35%



ПРАВО КРЕДИТОДАВЦЯ ВИМАГАТИ ДОСТРОКОВОГО ПОГАШЕННЯ БОРГУ В РАЗІ НЕЗГОДИ ПОЗИЧАЛЬНИКА ІЗ ПРОПОЗИЦІЄЮ ЗБІЛЬШИТИ ПЛАТЕЖІ ЗА КРЕДИТНИМ ДОГОВОРОМ

44%



3

58%



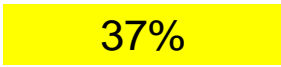
ПРАВО КРЕДИТОДАВЦЯ В ОДНОСТОРОННЬОМУ ПОРЯДКУ ЗМІНЮВАТИ УМОВИ ДОГОВОРУ

38%



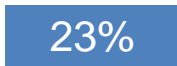
4

37%



ПОРУШЕННЯ ПРАВА ПОЗИЧАЛЬНИКА НА ДОСТРОКОВЕ ПОВЕРНЕННЯ КРЕДИТУ

23%



5

6%



НАДАННЯ КРЕДИТОДАВЦЮ ПРАВА САМОСТІЙНО ВИЗНАЧАТИ ЧЕРГОВІСТЬ ПОГАШЕННЯ ВИМОГ

Щонайменше одне порушення з цих зафіксоване у всіх банках, крім **одного**

ЗЕЛЕНА ВУЛИЦЯ VS ЧЕРВОНЕ СВІТЛО

Банк	Банк 1	Банк 2	Банк 3	Банк 4	Банк 5	Банк 6	Банк 7	Банк 8	Банк 9	Банк 10	Банк 11	Банк 12	Банк 13	Банк 14	Банк 15	Банк 16	Банк 17	Банк 18	Банк 19	Банк 20	
ПОРУШЕННЯ																					
Реклама з дотриманням вимог закону, так/ні/N/A																					
Дали паспорт, % візитів				17%				50%	75%	25%											
Дали паспорт під час первинної консультації, % візитів	27%		83%	67%			33%		75%	50%	67%				50%						
У паспорті була вся обов'язкова інфо, % візитів				17%			33%														
Інфо в паспорті співпадала з договором, % візитів	64%	88%			50%		33%														
Дали проект договору, % візитів	91%			33%			63%	50%	50%	25%	50%	67%		50%							
Назвали РРПС, як у паспорті/договорі, % візитів	64%	75%		83%			83%	50%	75%	50%	83%		50%	50%							
Усна та письмова інфо співпадають, % візитів	55%		50%	67%	50%				50%	75%	50%				50%	50%					
Не нав'язували додатковий кредитний ліміт, % візитів				17%	50%							17%									
Договір містив всю обов'язкову інфо, % візитів				33%																	
НАВЯНІСТЬ УМОВ																					
В договорі незаконні умови, кількість умов																					
В договорі умови щодо банк.таємн./ трет.суду, так/ні																					
Відсутність суперечливої інфо щодо %/комісій у договорі, % візитів																					
ПОРУШЕННЯ																					
Дали обрати страхову, % візитів, N/A											50%	50%									
Не вимагали страхування, не вказаного в паспорті/договорі,% візитів, N/A		88%		17%			33%														
Повернули страх.платіж при відмові, % візитів, N/A																					
Взяли проценти за дні користування, % візитів		88%					33%														

щодо реклами або страхування - не було в такому банку

порушення в 100% візитів

порушення в 0% візитів

Для позичальника не було повністю «зеленої вулиці» в **жодному** з 20 банків

ПРОЦЕНТНІ СТАВКИ

	СЕРЕДНЯ НОМІНАЛЬНА СТАВКА ПО БАНКУ (ВКАЗАНА В ДОГОВОРІ)	СЕРЕДНЯ РРПС ПО БАНКУ (ВКАЗАНА В ДОГОВОРІ)
Банк 2	54.2%	54.3%
Банк 17	49.0%	79.0%*
Банк 11	54.0%	80.3%
Банк 14	56.0%	84.9%
Банк 9	15.0%	85.9%
Банк 7	0.0%	94.0%
Банк 20	0.0%	94.5%
Банк 15	0.0%	100.2%
Банк 16	0.0%	106.6%
Банк 13	10.0%	110.5%
Банк 3	23.0%	111.5%
Банк 10	77.5%	112.3%
Банк 4	21.9%	116.9%
Банк 18	81.3%	120.5%
Банк 19	0.0%	124.8%
Банк 5	0.0%	127.2%
Банк 12	15.0%	130.0%
Банк 6	12.5%	141.0%
Банк 1	0.1%	168.3%
Банк 8	0.0%	338.4%
Всі банки	20.3%	119.5%

* Перерахована на 12 міс

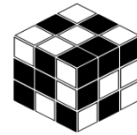
ПОЗИТИВНІ ЗРУШЕННЯ ТА «НЕ КЛІЄНТО-ОРІЄНТОВАНІ» ПРАКТИКИ



ПОЗИТИВНІ ЗРУШЕННЯ

БІЛЬШЕ СПОЖИВАЧІВ ОТРИМУЮТЬ
ПАСПОРТИ ТА ДОГОВОРИ ЗІ ВСІЄЮ
ОБОВ'ЯЗКОВОЮ ІНФОРМАЦІЄЮ

ЧЕРГОВІСТЬ ПОГАШЕННЯ



«НЕ КЛІЄНТО- ОРІЄНТОВАНІ» ПРАКТИКИ

СТРАХУВАННЯ

«РОЗРИВ» МІЖ НОМІНАЛЬНИМИ ТА
РЕАЛЬНИМИ СТАВКАМИ

Зрушення є, але не по всіх практиках споживчого кредитування

ТРОХИ ПРЯМОЇ МОВИ

Про страхування

«Только одна страховая компания, **выбора нет**»

«Есть страховой платеж, страховая одна и **выбрать я не могу**. В случае если я стану **не платежеспособной**, то мой долг ложится не на моих родственников, а отвечает страховая.»

«Страхування **без вибору** і є обов'язковим. І навіть коли я **помру**, кредит треба платити. Страхова за мене не заплатить»

Про РРПС

«Сотрудник посчитала: $4,59\% + 0,12\% = 4,71\%$ - в паспорті 138,18%»

«79% было указано в паспорте, а говорили, что 2.9% на 10 мес. будет **29%**»

«Сказав, що реальна процентна ставка 127.19%, це ставка яка складена з **ризиком невчасного повернення позики**, а процентна ставка яку потрібно буде сплачувати, становить 84.99%»

«В паспорте написана другая РРПС, но сотрудник сказала, что она **не знает** почему так»

«Сказала что ставка реальная всех **пугает** так как она рассчитывается на срок максимальный, но если буду погашать больше, то ставка будет уменьшаться»

І ще багато цікавого...