



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ USAID «ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ»

ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ МІКРОКРЕДИТУВАННЯ

Перша хвиля дослідження

*Дмитро Беланенко, Info Sapiens
Тетяна Грищенко, Проект USAID
«Трансформація фінансового сектору»*

Квітень 2021

Київ

Методологія

Mystery Shopping
(візити методом «таємного покупця»)

Кабінетне дослідження
результатів візитів
та **договорів**

Кабінетне порівняння реальних
річних **процентних ставок** та
платежів за кредитами



21
особистий
візит у **5**
фінансових
компаній



69
онлайн візитів
через сайти **31**
фінансової
компанії



Середня
сума
3 385
грн

90 кредитних договорів у **35**
фінансових компаніях
Кредити було повернуто через **3-8**
днів



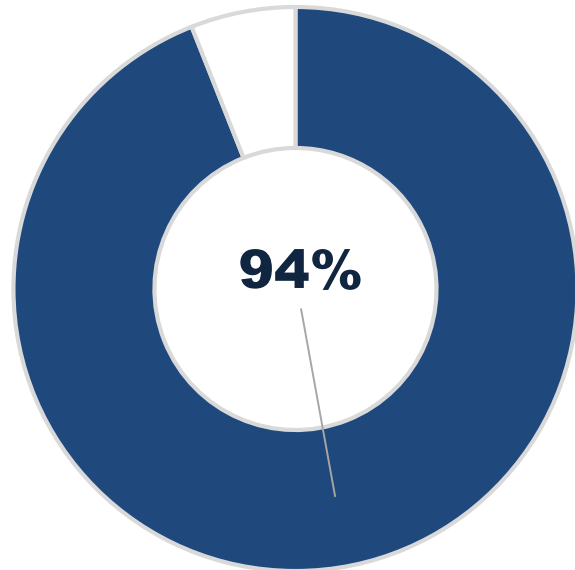
В тому числі у розрізі
перше/повторне
звернення

Ставки та платежі

ДАНИ ЩОДО РІЧНОЇ НОМІНАЛЬНОЇ І ДЕННОЇ СТАВКИ

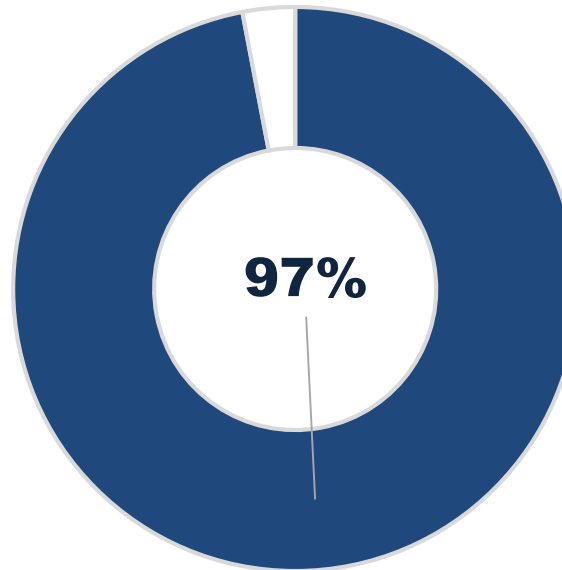
У договорі указано інформацію щодо розміру

річної номінальної ставки



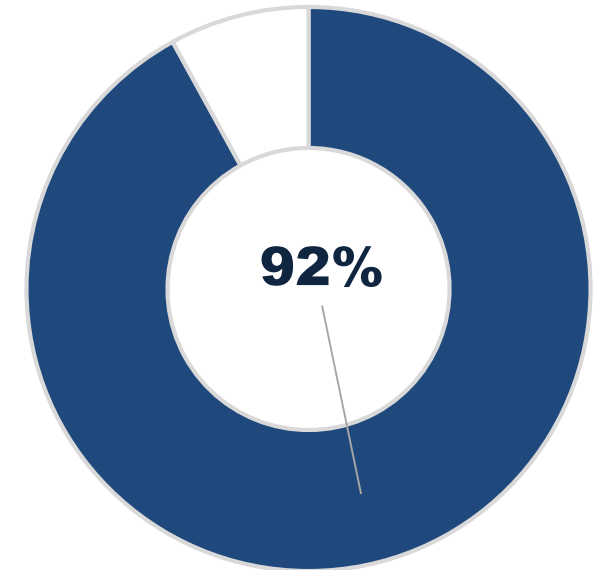
Річна номінальна ставка у діапазоні від **0%** до **1095%** річних

щоденної ставки



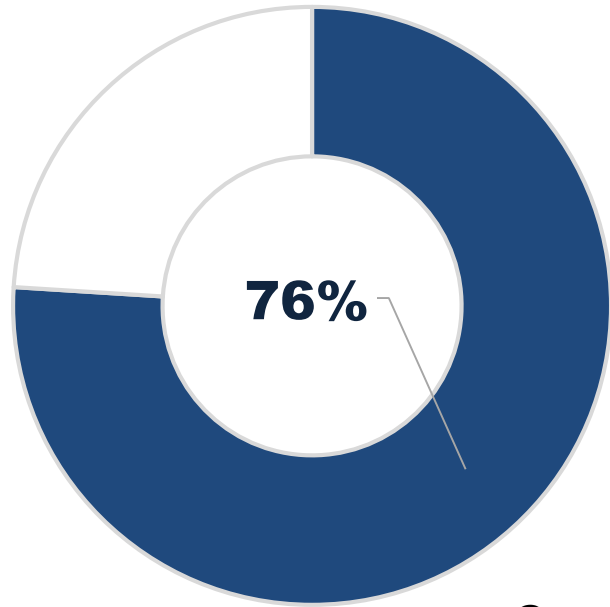
Денна ставка у діапазоні від **0%** до **2,5%** на день

і річної, і щоденної ставки



ДАНІ ЩОДО РРПС

У договорі указано інформацію щодо розміру
реальної річної процентної ставки

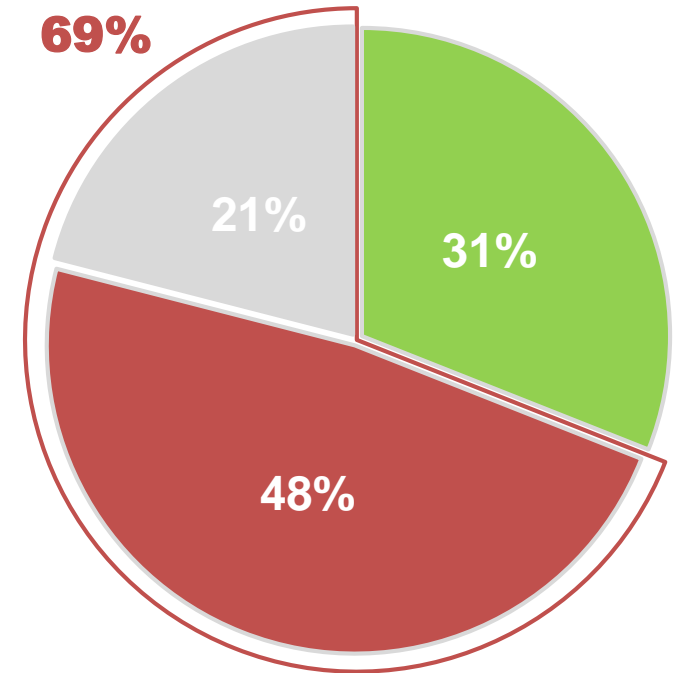


Середня РРПС вказана в договорах:
559%

Середня перевірена РРПС: **510%**



Ми порівняли розмір
вказаної РРПС і перевіреної
нами за методикою
Нацкомфінпослуг:
у **69%** РРПС не співпадає



- Співпадає
- Нижча за перевірену
- Вища за перевірену

РІЗНІ МЕТОДИКИ РОЗРАХУНКУ РРПС

ПЕРЕВІРЕНА ЗА
МЕТОДИКОЮ
**НАЦКОМ-
ФІНПОСЛУГ**

ПЕРЕВІРЕНА ЗА
МЕТОДИКОЮ **НБУ**

**Іспанія, Румунія та
Ірландія**
*Дослідження Finance Watch,
2021*

СЕРЕДНЯ
РРПС

510% річних

54 354% річних

2 543% річних

МАКСИМАЛЬНА
РРПС

1 095%
річних

844 442%
річних

30 341% річних

МЕТОДИКА НАЦКОМФІНПОСЛУГ

Методика розрахунку РРПС,
затверджена Розпорядженням
Нацкомфінпослуг № 3238:
формула **простого** проценту



МЕТОДИКА НБУ

Методика розрахунку РРПС,
затверджена Постановою
Правління НБУ № 16:
формула **складного** проценту (через
формулу дисконтування всіх
майбутніх платежів на річній основі)

АНАЛІЗ НОВИХ ТА ПОВТОРНИХ ЗВЕРНЕНЬ

Нові клієнти отримують кредитні кошти **на кращих умовах**

- за зниженою процентною ставкою
- із акційними пропозиціями

		НОВИЙ КЛІЄНТ	ПОВТОРНИЙ КЛІЄНТ	
ОКРЕМИЙ ПРИКЛАД	Щоденна ставка	0,01%	1,5%	x150
	Вказана в договорі РРПС	4,0%	739,0%	x185
	Перевірена РРПС	3,65%	738,7%	x200
ЗАГАЛОМ АНАЛІЗ ДОГОВОРІВ	Середня перевірена РРПС	386%	692%	x1,8

НАСЛІДКИ ПРОСТРОЧЕННЯ

Клієнти фінансових компаній - **ризиковий** сегмент позичальників:

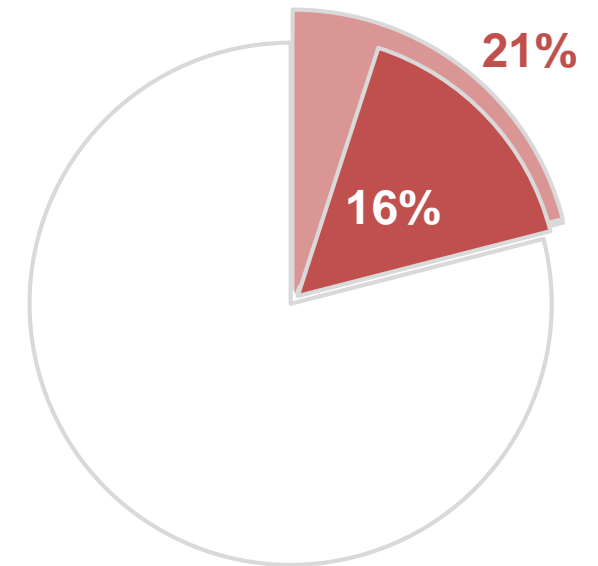
- кредитна історія відсутня або погана
- немає підтверджених доходів
- безробітні

Фінансові компанії передбачають **різноманітні санкції** за неповернення кредиту вчасно:

- штраф
- пеня
- підвищена ставка

Для **повторних звернень** застосовуються **суворіші** санкції (вища ставка, більша пеня)

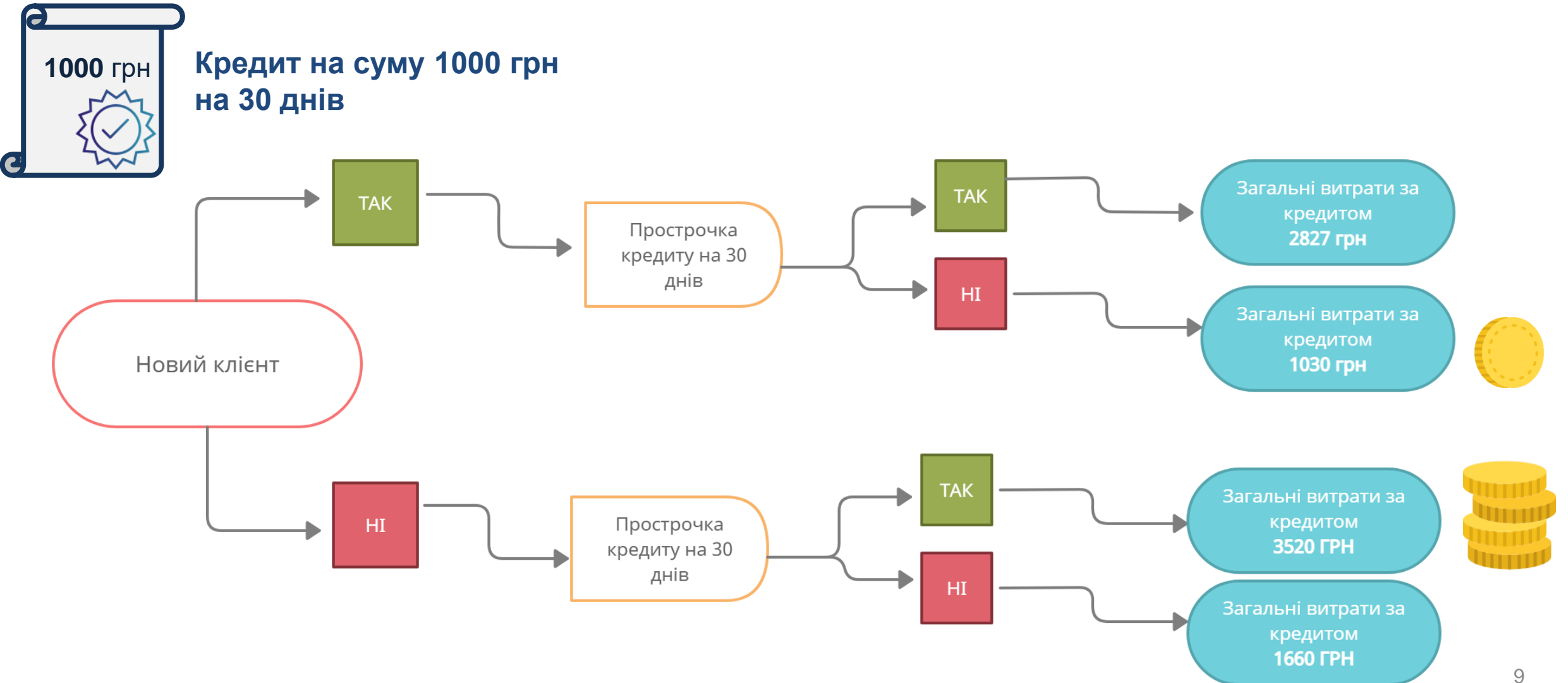
Застосовується одночасно декілька видів відповідальності



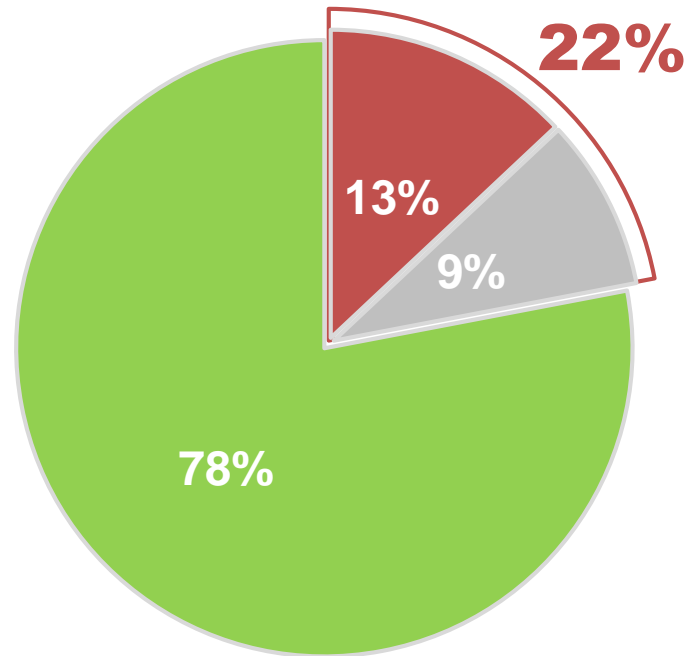
■ Штраф та пеня

■ Штраф, пеня та підвищена ставка

ПРИКЛАД ВІДМІННОСТЕЙ У ВИТРАТАХ ПОЗИЧАЛЬНИКА (НА ОСНОВІ ОДНОГО ДОГОВОРУ)



АНАЛІЗ ВІДПОВІДНОСТІ ФАКТИЧНИХ ПЛАТЕЖІВ УМОВАМ УКЛАДЕНИХ ДОГОВОРІВ



- Стягнуто більше
- Стягнуто менше
- Стягнуто вірно

ПРИЧИНИ СТЯГНЕННЯ БІЛЬШИХ СУМ:

- стягувалися проценти і за день видачі, і за день повернення коштів
- заокруглення на користь кредитодавця
- стягнуто плату за весь строк кредиту, а не за фактичну кількість днів користування

ПРИЧИНИ СТЯГНЕННЯ МЕНШИХ СУМ:

- заокруглення на користь позичальника
- стягнуто плату меншу кількість днів
- знижка за промокодом

МАТРИЦЯ ФІНАНСОВОГО АНАЛІЗУ

Договори з 35 фінансовими компаніями було проаналізовано щодо того, чи

- розмір перевіреної нами РРПС співпадає із зазначеним у договорі
- сплачена сума при достроковому поверненні співпадає з договором
- кількість днів при розрахунку в договорі співпадає з методикою Нацкомфінпослуг

Компанія	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
розмір РРПС	Green	Green	Green	Yellow	Yellow	Yellow	Red	Green	Green	Red	Red	Red	Green	Red	Green	Yellow	Green	Green	Green	Green	Red	Red	Green	Yellow	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Red	Red	Yellow	Green	Red	
сума при поверненні	Green	Green	Green	Yellow	Yellow	Red	Green	Yellow	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Green	Yellow	Red	Green	Red	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Yellow	Green	Green	Red	Green	Yellow	Red	Green	Green	
кількість днів	Green	Green	Red	Green	Green	Green	Red	Green	Green	Red	Red	Red	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Red	Red	Green	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Red	Green	Red	Green	Green	Green	Red

Легенда до матриці

Розмір РРПС

- Співпала в усіх візитах
- Перевірена РРПС менша, ніж в договорах
- Перевірена РРПС більша, ніж в договорах

Сума при поверненні

- Співпала в усіх візитах
- Менша, ніж в договорі
- Більша, ніж в договорі

Кількість днів

- Співпала в усіх візитах
- -
- Не співпала хоча б в одному візиті

Аналіз рекламних матеріалів

МАТЕРІАЛИ, ЩО УВІЙШЛИ ДО АНАЛІЗУ



- Друковані рекламні матеріали, отримані під час **особистих візитів** до відділень фінансових компаній
- Інформація, представлена на **сайтах фінансових компаній**, які кредитують онлайн, яку споживач сприймає як рекламу



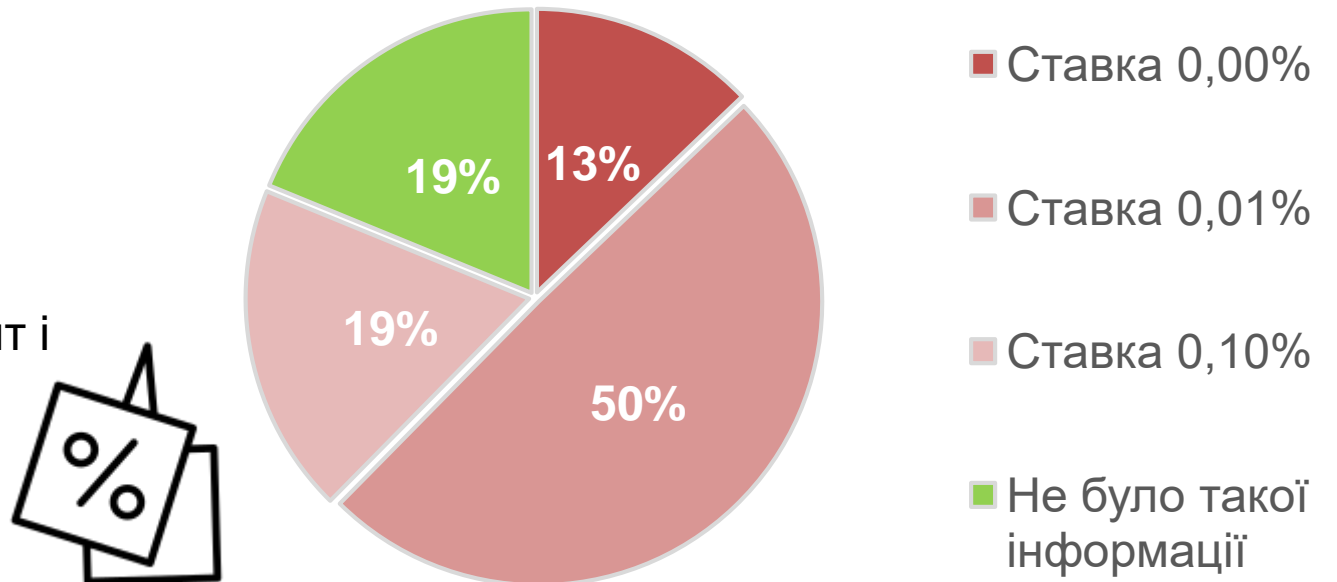
ІНФОРМАЦІЯ, ЯКА НАЯВНА У МАТЕРІАЛАХ

Великим шрифтом відображено інформацію щодо **акційних процентних ставок** (або акцій загалом), тоді як значно меншим, у форматі виносок - інформацію щодо інших умов надання кредиту

Види інформації

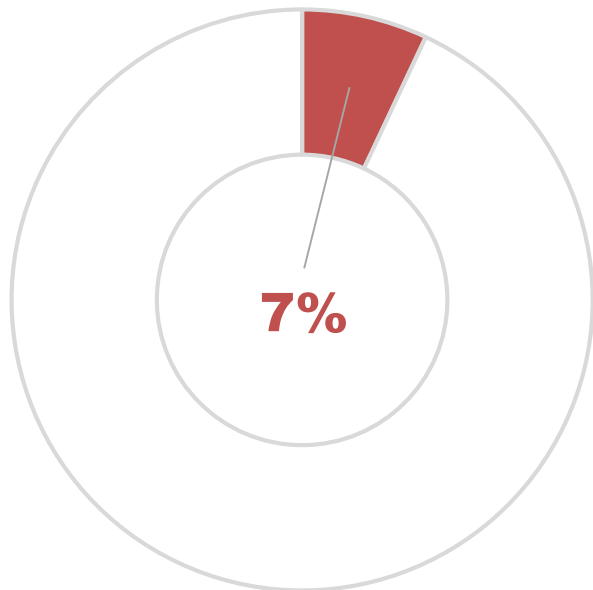
- **Вартість кредиту** – майже всі сайти (окрім одного) та половина друкованих матеріалів
- **Максимальна сума** кредиту – на половині сайтів та у всіх друкованих матеріалах
- **РРПС** – жоден сайт і половина друкованих матеріалів
- **Максимальний строк кредиту** – жоден сайт і 3 із 4 друкованих матеріалів

Реклама безпроцентних кредитів на сайтах



РОЗБІЖНОСТІ МІЖ ДОГОВОРАМИ І РЕКЛАМНОЮ ІНФОРМАЦІЄЮ

Було виявлено розбіжності між договорами і рекламною інформацією



ПРИКЛАДИ РОЗБІЖНОСТЕЙ



«Акція 0,47% в день»



денна процентна ставка 0,57%

«онлайн кредит під 0,1%»



на перші 5 днів кредиту



Говорить таємний покупець:

«Взела в оману реклама – пишуть про маленьку процентну ставку, але не вказують, що це ДО 5 днів»

Взаємодія на переддоговірному етапі

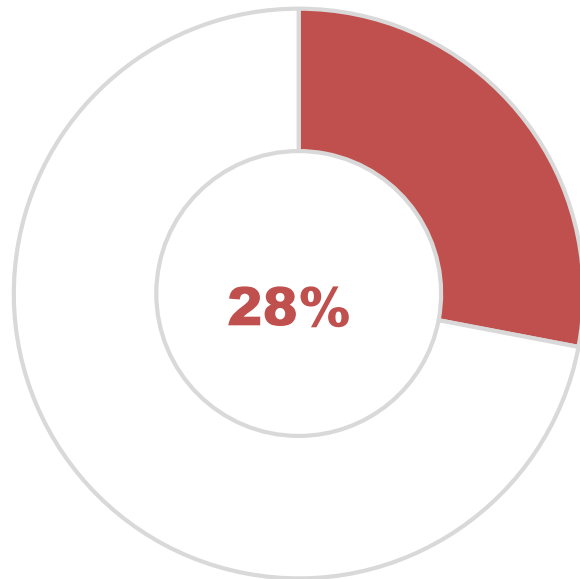
ІНФОРМАЦІЯ, ЯКА АНАЛІЗУВАЛАСЯ



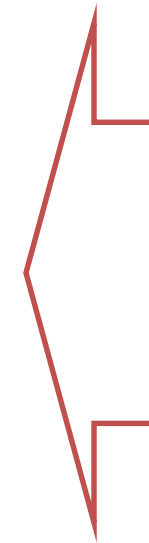
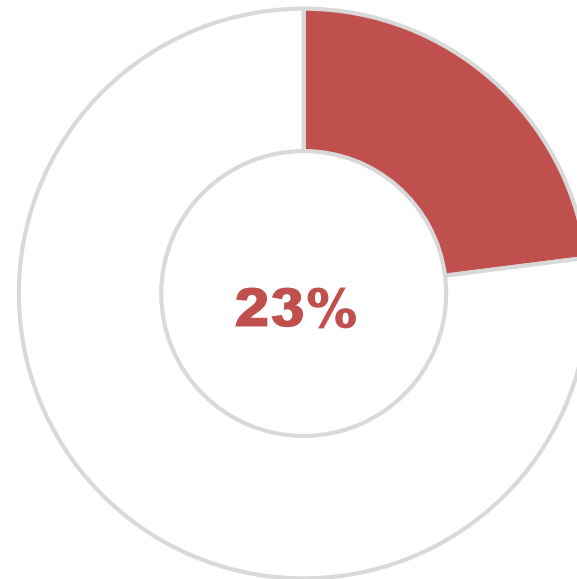
- Інформація, яку споживач надавав при заповненні заявки на кредит
- Усна інформація, отримана споживачем особисто при консультації, месенджером або телефоном
- Інформація на сайтах фінансових компаній
- Письмова інформація, отримана споживачем під час офлайн-візитів

Було виявлено розбіжності між договорами і...

...усною інформацією



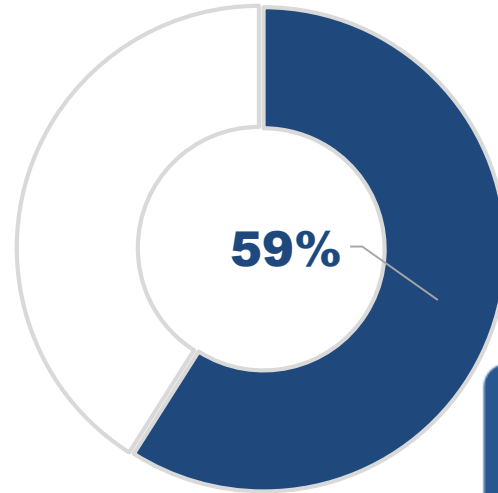
...письмовою інформацією



Частіше для онлайн кредитів

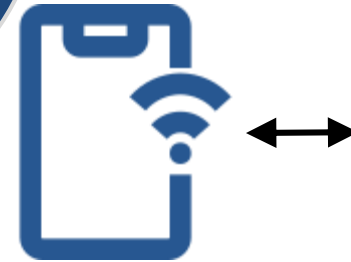
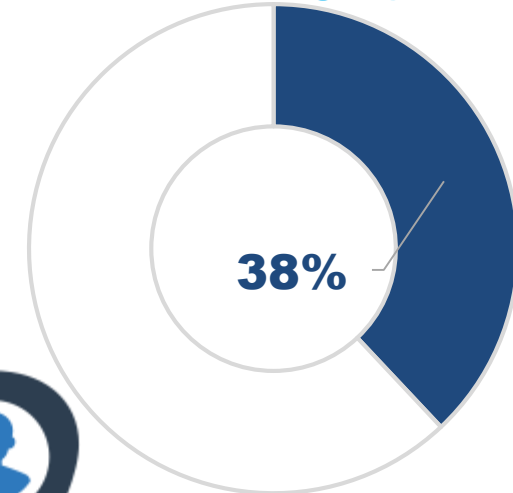
ДОСТУПНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ

ОНЛАЙН-ВІЗИТИ

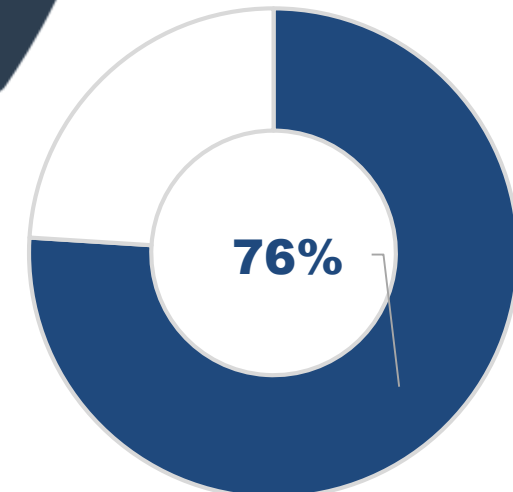
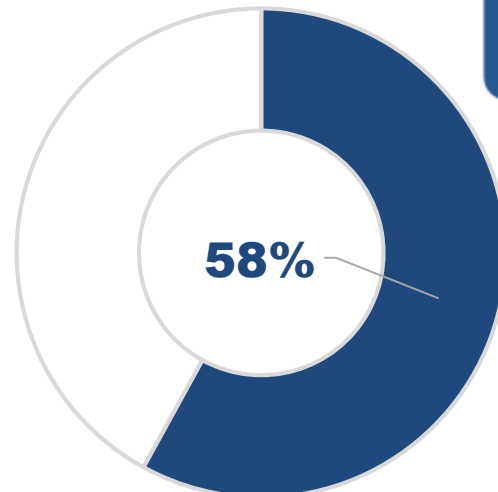


ДОСТУПНІСТЬ
ІНФОРМАЦІЇ ЩОДО РРПС

ОФЛАЙН-ВІЗИТИ



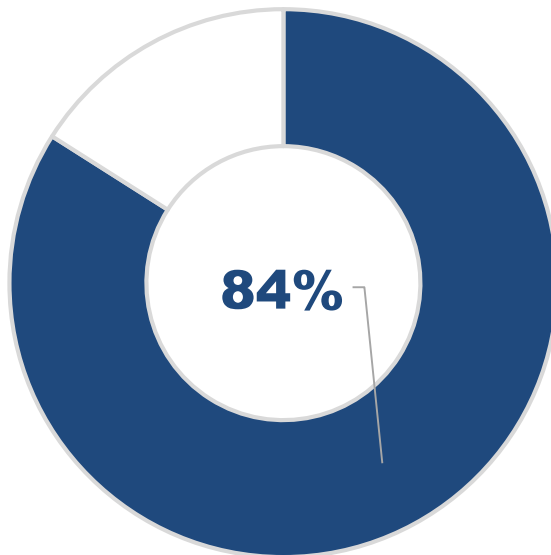
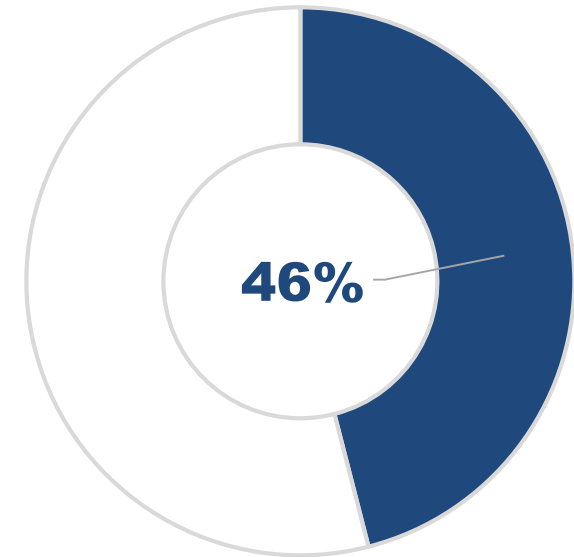
НАЯВНІСТЬ ПАСПОРТІВ
СПОЖИВЧИХ ВІЗИТІВ



ДОСТУПНІСТЬ ІНФОРМАЦІЇ

46% сайтів містять всю інформацію, яку компанія має повідомити до укладення договору згідно із ст. 12 Закону про фінансові послуги

Часто її **складно знайти**



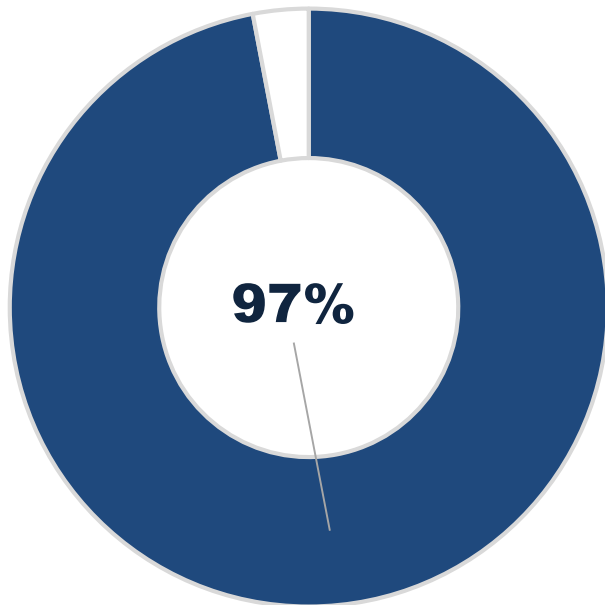
Шаблон договору позичальники могли завантажити заздалегідь під час 84% візитів (майже всі онлайн-візити і половина офлайн-візитів)

Аналіз договорів

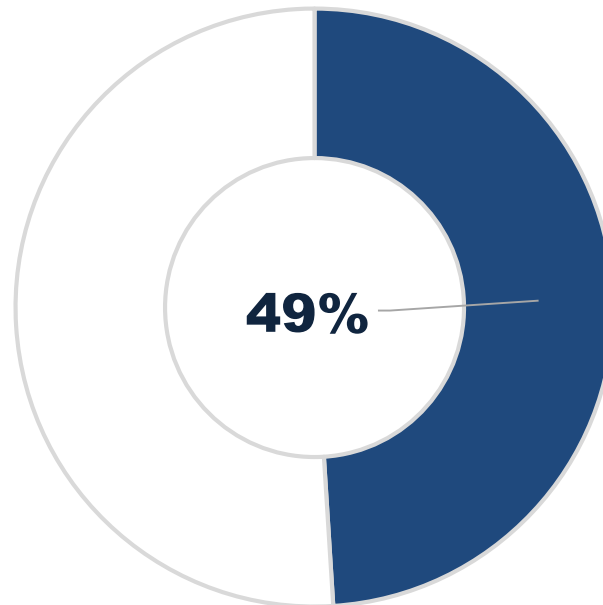
ОБОВ'ЯЗКОВА ІНФОРМАЦІЯ

В договорах вказана вся інформація,
яка має міститися згідно з

Законом про
фінансові послуги



Законом про
споживче кредитування



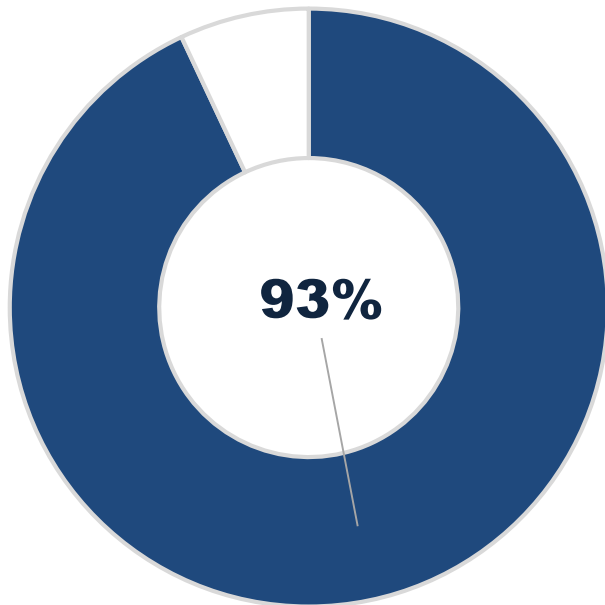
НАЙЧАСТІШЕ ВІДСУТНЯ ІНФОРМАЦІЯ:

- Орієнтовна РРПС (24% договорів)
- Орієнтовна загальна вартість кредиту (16% договорів)
- Порядок повернення кредиту та сплати процентів, у вигляді графіка платежів (9% договорів)

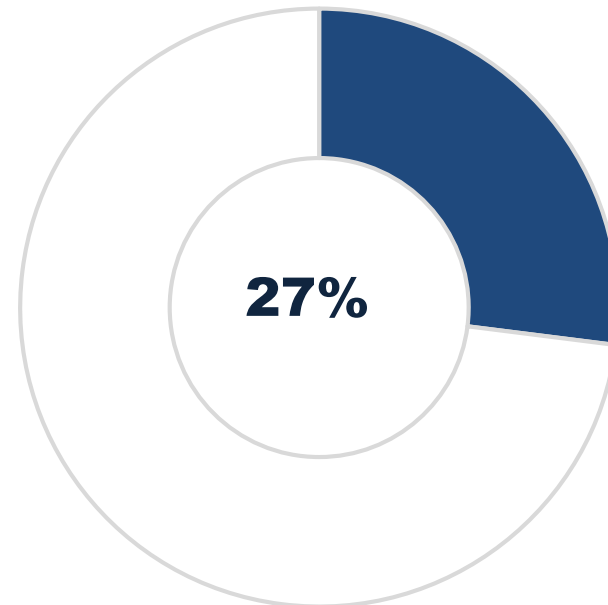
ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА

В договорах немає порушень законодавства згідно з

Законами про
фінансові послуги та захист
прав споживачів



Законом про
споживче кредитування



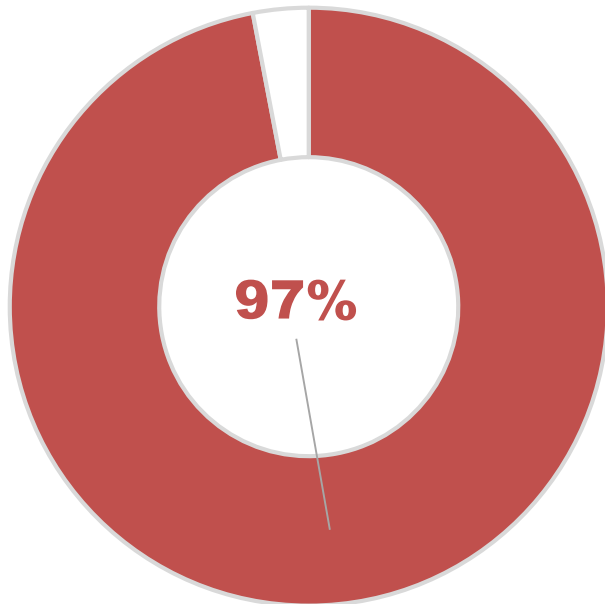
**ПОЛОЖЕННЯ, ЯКІ МОЖУТЬ
РОЗГЛЯДАТИСЯ ЯК ПОРУШЕННЯ:**

- Збільшення процентної ставки за порушення зобов'язань (64% договорів)
- Застосування штрафу та пені за одне й те саме порушення (21%)
- Обмеження права на дострокове повернення кредиту (12%)

РИЗИКОВАНІ АБО СУПЕРЕЧЛИВІ УМОВИ

Лише в **3%** договорів не було таких умов

Підвищені ризики для позичальника



- **Звернення до третіх осіб за інформацією про фінансовий стан Позичальника (62% договорів)**
- **Ускладнення черговості погашення вимог кредитодавця (48%)**
- **Визнання позичальником умов договору такими, що є справедливими (40%)**
- **Розкриття кредитодавцем персональних даних позичальника (36%)**
- **Строк позовної давності більше 3 років (31%)**
- **Суперечливі умови договорів (29%)**

ПОРІВНЯННЯ ОКРЕМИХ НОРМ У ДОГОВОРАХ ОНЛАЙН ТА ОФЛАЙН КРЕДИТУВАННЯ



ДОГОВОРИ,
УКЛАДЕНІ
ОФЛАЙН



ДОГОВОРИ,
УКЛАДЕНІ
ОНЛАЙН

Вимоги щодо сплати позичальником непропорційно великої суми компенсації у разі невиконання ним своїх зобов'язань за кредитним договором

Норма щодо збільшення процентної ставки у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит

Обмеження права на дострокове повернення кредиту

Норми, що дозволяють кредитодавцю розкривати персональні дані у широкому колі випадків



МАТРИЦЯ ЮРИДИЧНОГО АНАЛІЗУ

90 візитів до 35 фінансових компаній було проаналізовано щодо того, чи

- реклама відповідає вимогам закону про споживче кредитування
- на сайті компанії наведено інформацію за законом про фінпослуги
- письмова інформація співпала із договором
- усна інформація співпала із договором
- був доступний проєкт договору
- дотримана процедура укладення електронного договору
- була дотримана процедура укладення договору як електронного документу
- містив договір всю обов'язкову інформацію за законом про фінпослуги
- містив договір всю обов'язкову інформацію за законом про споживче кредитування
- наявні в договорі незаконні умови за чинним законодавством
- наявні в договорі незаконні умови за законом про споживче кредитування
- наявні в договорі ризикові умови
- наявні в договорі суперечливі умови

Легенда до матриці юридичного аналізу

Реклама відповідає закону про СК	■ Немає порушень	■ Є порушення	■ Реклами не було
На сайті вся інформація за законом про ФП	■ Так	■ Ні	
Письмова інформація співпадає	■ 100% візитів	■ Жодного візиту	
Усна інформація співпадає	■ 100% візитів	■ Жодного візиту	
Доступний проєкт договору	■ 100% візитів	■ Жодного візиту	
Процедура укладення електронного договору	■ Дотримана	■ Не дотримана	■ Офлайн візити
Обов'язкова інформація за законом про ФП	■ Так	■ Ні	
Обов'язкова інформація за законом про СК	■ Так	■ Ні	
Незаконні умови за чинним законодавством	■ Немає	■ 3 або більше умов	
Незаконні умови за законом про СК	■ Немає	■ 3 або більше умов	
Ризикові умови	■ Немає	■ 3 або більше умов	
Суперечливі умови	■ Немає	■ Наявні	

■ Відсоток візитів
■ Відсоток візитів
■ 1-2 умов
■ 1-2 умов
■ 1-2 умов

МАТРИЦЯ ЮРИДИЧНОГО АНАЛІЗУ

Компанія	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35		
Реклама відповідає закону про споживче кредитування																																					
На сайті вся інформація за законом про фінпослуги																																					
Письмова інформація співпадає з договором	80%	80%																									66%										
Усна інформація співпадає з договором	20%		75%	83%	50%																																
Доступний проєкт договору																																					
Дотримана процедура укладення електронного договору																																					
Обов'язкова інформація за законом про фінпослуги																																					
Обов'язкова інформація за законом про споживче кредитування																																					
Незаконні умови за чинним законодавством																																					
Незаконні умови за законом про споживче кредитування																																					
Ризикові умови																																					
Суперечливі умови																																					

Висновки і рекомендації

ВИСНОВКИ

ПЕРЕДДОГОВІРНА ВЗАЄМОДІЯ

- Інформацію про РРПС часто не кажуть
- Споживачам часто важко знайти інформацію на сайті
- Наявні розбіжності між положеннями договору і усною або письмовою переддоговірною інформацією



Говорять консультанти:

«Поняття РРПС немає, бо кредит видається максимум на 15 днів»

ПОЛОЖЕННЯ ДОГОВОРУ

- Чинного законодавства дотримувалися майже всі фінансові компанії
- Багато хто вже включав обов'язкову інфо за Законом про споживче кредитування, навіть РРПС
- 73% договорів містили положення, що стали незаконними з січня 2021 року

% СТАВКИ ТА ПЛАТЕЖІ

- Указана в договорі РРПС не співпадає з РРПС за нашими розрахунками у 69% випадках
- Нові клієнти отримували кредитні кошти на кращих умовах
- У 22% візитів розмір платежу при достроковому поверненні кредиту не відповідав умовам договору

ЦЯ ПОЗИКА НАДАЄТЬСЯ БЕЗКОШТОВНО!
Комісія за підготовку та направлення документів/повідомлень у зв'язку з простроченою заборгованістю: **2039** грн

РЕКОМЕНДАЦІЇ

РЕКОМЕНДАЦІЇ ФІНАНСОВИМ КОМПАНІЯМ

- підвищити якість реклами та рівень інформування споживача
- видалити з договорів незаконні умови, критично переглянути незбалансовані умови
- не допускати розбіжностей між задекларованими в рекламі/переддоговірній інформації, вказаними в договорі і фактичними розмірами РРПС та загальної вартості кредиту

РЕКОМЕНДАЦІЇ СПОЖИВАЧАМ

- детально вивчати умови кредиту перед укладанням договору, особливо РРПС та наслідки прострочення
- перепитувати інформацію, звіряти з договором
- вивчити всі обов'язки за укладеним договором та наслідки їх невиконання

РЕКОМЕНДАЦІЇ НБУ

- переглянути типові договори фінансових компаній
- здійснювати проактивний контроль за дотриманням методики розрахунку РРПС
- розглянути встановлення обмеження максимальної РРПС та запровадження правил відповідального кредитування
- поширити правила щодо реклами на інформацію на сайтах

РЕКОМЕНДАЦІЇ АСОЦІАЦІЯМ ФІНАНСОВИХ КОМПАНІЙ

- проводити роз'яснювальну роботу щодо важливості відповідального кредитування
- сприяти участі фінансових компаній у механізмах вирішення скарг споживачів
- включати важливі питання для позичальників до освітніх програм та ініціатив

ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ

Проект USAID «Трансформація фінансового сектору»

