



**USAID**  
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ USAID «ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ»

# ДОСЛІДЖЕННЯ ПРАКТИК РОБОТИ ФІНАНСОВИХ КОМПАНІЙ ЗІ СКАРГАМИ СПОЖИВАЧІВ

*Тетяна Бурак, Проект USAID  
«Трансформація фінансового сектору»*

Квітень 2021

Київ

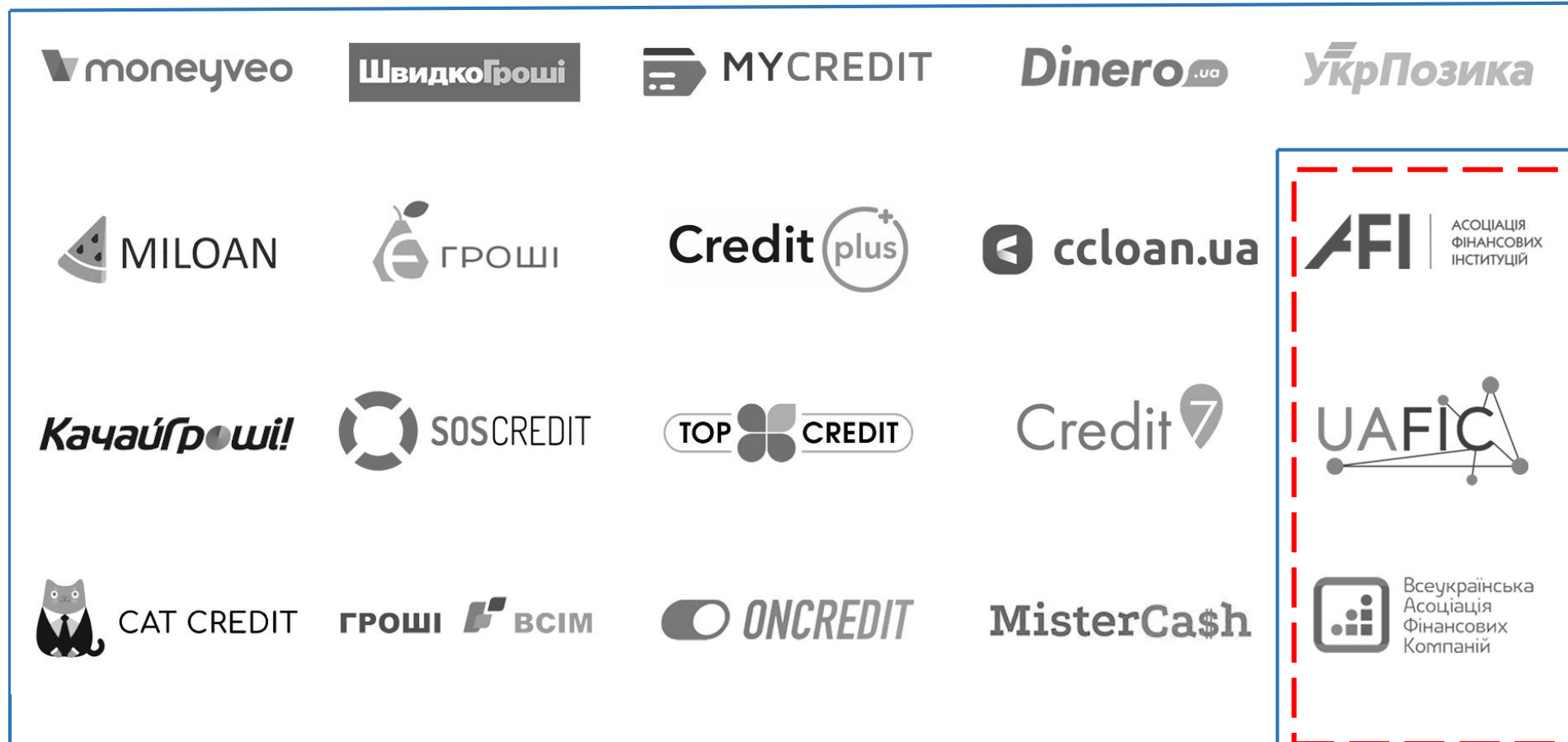
**Структура дослідження:** комплексне вивчення ринкових практик роботи фінансових установ зі скаргами споживачів

Єдина логіка та наскрізна методологія дослідження – для всіх секторів ринку фінпослуг України  
Інструменти дослідження адаптовано до специфіки кожного сектору, у т. ч. МФО



# Робота зі скаргами: ринок МФО

## Кого ми запросили до участі?

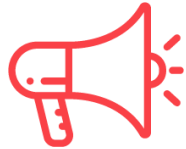


17 провідних МФО

Асоціації ринку

## Робота зі скаргами: ринок МФО

### Про що саме ми запитали?



як саме МФО  
**отримують**  
скарги?



що саме МФО  
вважають скаргою  
та як **класифікують**?



**які скарги**  
та в якій **кількості**  
надходять до МФО?



як МФО  
**опрацьовують**  
скарги?



як МФО  
**відповідають**  
на скарги?



чи задоволені МФО  
**співпрацею з НБУ**  
та що варто покращити?

І ще понад **20** детальних запитань щодо роботи зі скаргами



# Ключові висновки дослідження та пропозиції для сектора МФО



## Висновок 1:

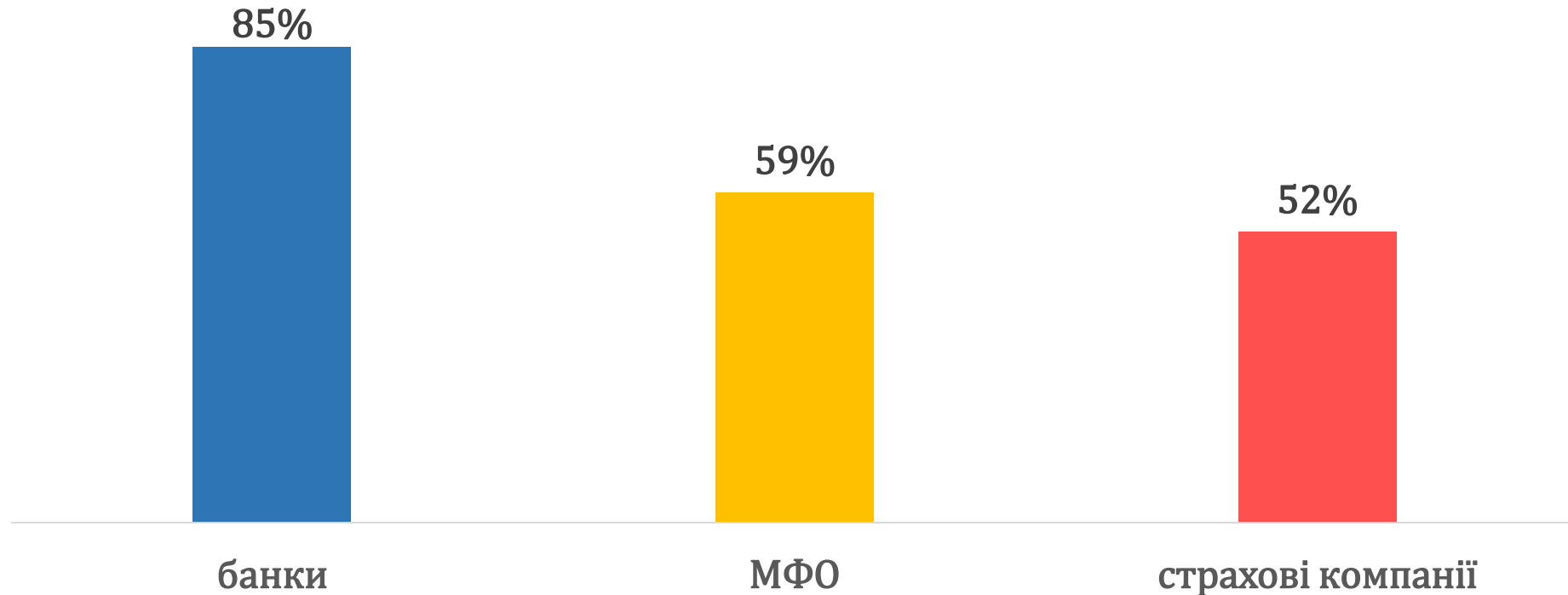
У МФО в Україні відсутній уніфікований підхід до визначення та класифікації скарг



**ПРОПОЗИЦІЯ:** окремі експерти під час інтерв'ю висували пропозиції щодо розробки такої класифікації скарг регулятором – НБУ.

## Висновок 2:

Регулярні опитування клієнтів та заміри NPS запроваджені лише у 10 з 17 досліджуваних провідних МФО (59%)



**ПРОПОЗИЦІЯ:** запровадити регулярні синдикативні дослідження споживачів на рівні галузевих асоціацій або лідерів ринку – як це роблять провідні банківські установи України.

## Висновок 3:

Українські МФО не схильні використовувати скарги як важливе джерело зворотнього зв'язку з ринку

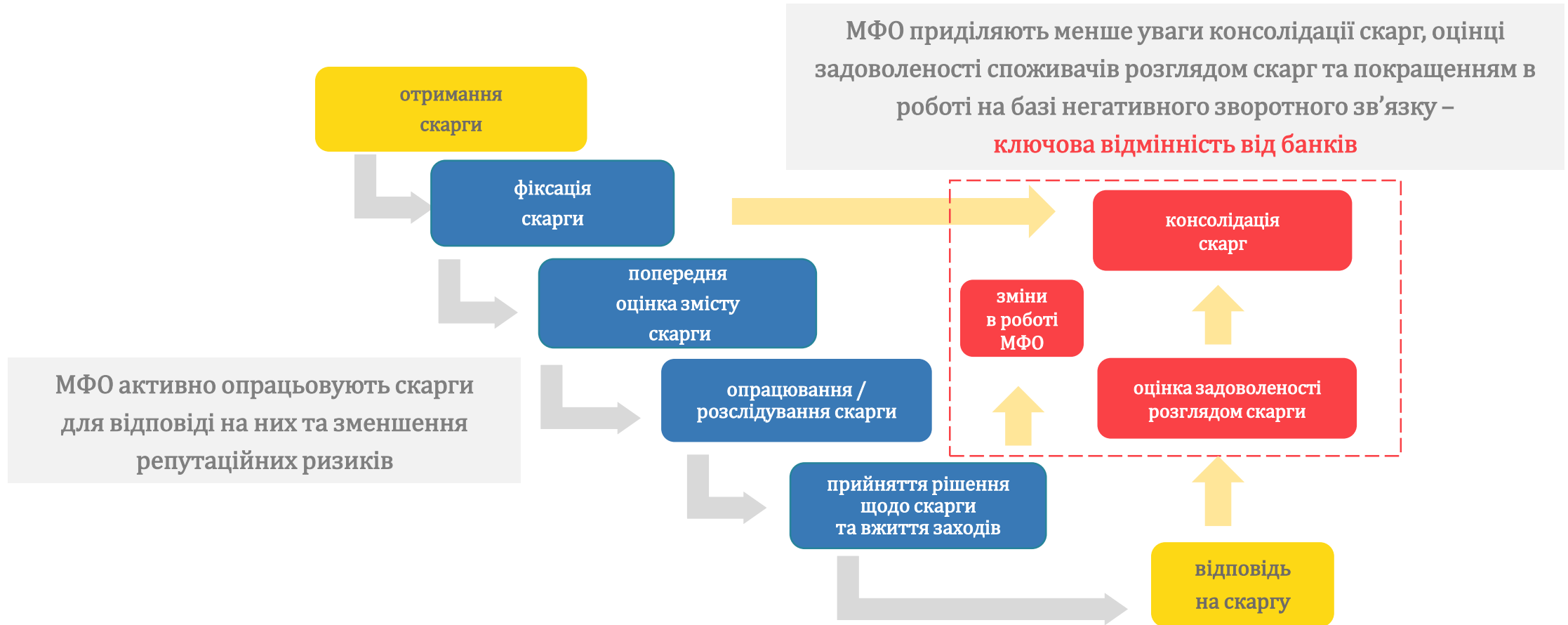


**ПРОПОЗИЦІЯ:** формалізувати внутрішні процеси роботи зі скаргами (з урахуванням Методичних рекомендацій НБУ) та використовувати діджитал-рішення для більшої ефективності



## Висновок 4:

### Ключова відмінність у процесі опрацювання скарг між МФО та роздрібними банками України – консолідація скарг та впровадження змін



**ПРОПОЗИЦІЯ:** Подальше удосконалення роботи зі скаргами споживачів МФО можливе лише через зміну ставлення до клієнтської скарги

## Висновок 5:

У відповідь на кількість скарг від споживачів МФО посилаються на низький рівень фінансової грамотності позичальників

### Хто скаржить на МФО?



**37%\***

громадян України  
не в змозі правильно  
розрахувати відсотки  
за позиною



**10,4 проти 12,5**

різниця між рівнем  
фінграмотності типових  
клієнтів МФО та банків  
(середня/вища освіта)



**36%**

громадян України  
не мають банківського  
рахунку

*\* Дані звіту Фінансова грамотність, фінансова інклюзія та фінансовий добробут в Україні-2019*

**ПРОПОЗИЦІЯ:** допомагати споживачам з підвищенням їхнього рівня фінграмотності, а не «користатися» недостатнім рівнем їхніх знань, в т.ч. масштабувати існуючі Програми з фінграмотності

## Висновок 6:

Вирішення проблем захисту прав споживачів МФО – у синергії зусиль регулятора, галузевих асоціацій та лідерів ринку

### РЕКОМЕНДАЦІЇ

- Регуляторні заходи з впровадження норм відповідального кредитування МФО

#### РЕКОМЕНДАЦІЇ ФІНАНСОВИМ КОМПАНІЯМ

- Формалізувати внутрішні процеси роботи зі скаргами і масштабувати прогресивні практики (в т.ч. ІТ-рішення)
- Запровадити регулярні синдикативні дослідження споживачів
- Проводити заходи з підвищення фінансової обізнаності споживачів фінпослуг

+

#### РЕКОМЕНДАЦІЇ АСОЦІАЦІЯМ ФІНАНСОВИХ КОМПАНІЙ

- Створення єдиної методологічної бази для роботи зі скаргами на ринку МФО
- Створення інституційних засад для функціонування ADR-механізму в секторі МФО
- Сприяти участі фінансових компаній у механізмах вирішення скарг споживачів

**ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ**

Проект USAID «Трансформація фінансового сектору»

