



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ USAID «ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ»

СПОЖИВЧЕ КРЕДИТУВАННЯ БАНКАМИ: ВИСОКІ СТАВКИ, НИЗЬКИЙ РІВЕНЬ ДОТРИМАННЯ ЗАКОНОДАВСТВА

ЗВІТ

**ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ДОСЛІДЖЕННЯ РИНКУ БАНКІВСЬКОГО
СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ (ЧЕТВЕРТА 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 з певною легендою (у цьому випадку – від імені позичальника, який хоче отримати кредит) з метою оцінки відвідування за встановленими параметрами.

Банки-не партнери — банки, що здійснюють споживче кредитування та не мають партнерських стосунків з порталом ЛІГА.Money.

Банки-партнери — банки, що надають послуги споживчого кредитування та мали партнерські стосунки з порталом ЛІГА.Money (їхні кредитні продукти демонструвалися на порталі на момент проведення польового етапу дослідження).

БПК — банківська платіжна картка.

Договір або кредитний договір — договір про надання споживчого кредиту.

Закон про споживче кредитування — Закон України «Про споживче кредитування» від 15.11.2016 №1734.

Закон про фінансові послуги — Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 №2664.

Інформація про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту — інформація, яка розміщується на власному вебсайті банку за формою, наведеною у додатку до Положення про інформаційне забезпечення.

Кредитодавець — фінансова установа, що надає споживчий кредит.

ЛІГА.Money — веб-інструмент порівняння банківських кредитних продуктів, запущений Проектом, разом з ТОВ «ІА «ЛігаБізнесІнформ» та низкою Банків-партнерів, у жовтні 2020 року (<https://money.liga.net/>).

НБУ — Національний банк України.

Положення про інформаційне забезпечення — Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг, затверджене постановою Правління НБУ від 28.11.2019 №141.

Проект — Проект USAID «Трансформація фінансового сектору».

Реальна річна процентна ставка (РРПС) — загальні витрати за споживчим кредитом, виражені у процентах річних від загального розміру виданого кредиту.

ЗМІСТ

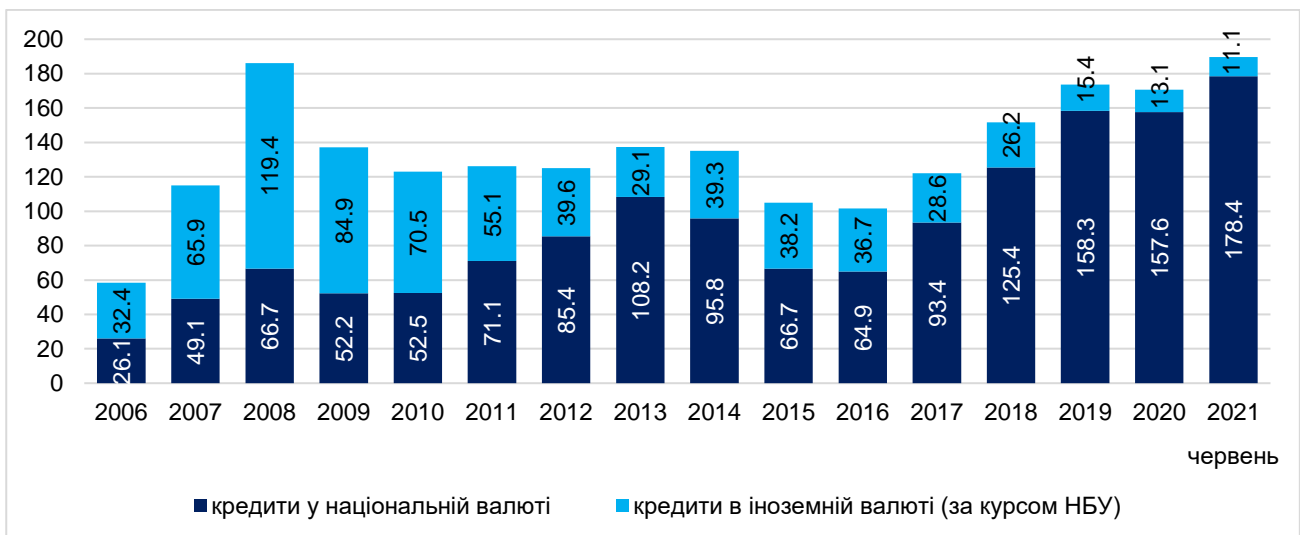
1	ВСТУП.....	4
2	ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ	6
3	МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ	8
4	РОЗРАХУНОК РЕАЛЬНИХ РІЧНИХ ПРОЦЕНТНИХ СТАВОК ТА ДОСТОВІРНІСТЬ ЗАДЕКЛАРОВАНИХ УМОВ КРЕДИТУВАННЯ	10
5	РЕКЛАМА СПОЖИВЧИХ КРЕДИТІВ	18
6	ВЗАЄМОДІЯ СПОЖИВАЧА З БАНКОМ НА ПЕРЕДДОГОВІРНІМУ ЕТАПІ	20
7	АНАЛІЗ КРЕДИТНИХ ДОГОВОРІВ.....	23
8	БАЛЬНІ ОЦІНКИ БАНКАМ.....	25
9	ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	26

З моменту набрання чинності Законом про споживче кредитування (10 червня 2017 року) минуло чотири роки. Закон був покликаний побудувати комплексну систему регулювання ринку споживчого кредитування з метою забезпечення захисту прав позичальників. Цьому мало сприяти встановлення вимог стосовно надання кредитором переддоговірної інформації про умови кредитування (паспорт споживчого кредиту), зазначення в рекламі, переддоговірній інформації та договорах реальної річної процентної ставки, обов'язковості оцінки кредитоспроможності позичальника тощо.

Поява Закону про споживче кредитування практично збіглася у часі з відновленням кредитної активності після фінансової кризи у 2013 – 2014 роках. Протягом 2017 – 2019 років обсяг банківських споживчих кредитів¹ збільшився на 71% (у тому числі в національній валюті – на 144%). У 2020 році, внаслідок запровадження карантину, різкого падіння споживчих настроїв та посилення банками жорсткості стандартів кредитування, відбувся злам вищезазначеної тенденції: обсяг банківських споживчих кредитів за підсумками року скоротився на 1,7% (у національній валюті – на 0,5%).

З початку 2021 року, незважаючи на продовження карантинних обмежень, відбулося поживлення кредитної активності, і за підсумками I півріччя залишки за споживчими кредитами, виданими банками, зросли на 11%. За останніми оцінками НБУ², якість роздрібного кредитного портфеля банків та боргове навантаження населення залишаються на прийнятному рівні.

Діаграма 1.1. Обсяг споживчих кредитів банків в Україні у 2006 – 2021 роках, залишок на кінець періоду, млрд грн



Проект здійснює моніторинг практик споживчого кредитування та дотримання фінансовими установами положень Закону про споживче кредитування. У червні 2017 року Проектом було проведено перше дослідження практик споживчого кредитування методом «таємного покупця» (до набрання чинності Законом); потім Проект провів другу і третю хвилі досліджень протягом грудня 2017 — лютого 2018 та червня – вересня 2019 років. Результати третьої хвилі дослідження засвідчили, що, попри деяке поліпшення порівняно з попередніми хвилями, умови кредитування все ще не відповідали вимогам Закону. Численні практики, які є порушенням законодавства, було зафіксовано як під час взаємодії споживача з фінансовою установою на переддоговірному етапі, так і в договорах про споживчий кредит. Основним проблемним моментом залишалася вимога страхування у пов'язаній компанії як умова отримання кредиту, а саме: відсутність вибору страхової компанії та нібито добровільність страхування (банки не включали страхування як обов'язкову супровідну послугу до паспорту споживчого кредиту, але повідомляли споживача під час консультації, що для отримання кредиту потрібно укласти договір страхування). Також було зафіксовано значний «розрив» між номінальними і реальними річними процентними ставками (РРПС) та розбіжності між розрахунками РРПС експертів Проекту та розрахунками банків.

¹ Згідно з класифікацією НБУ, споживчі кредити не включають кредити на придбання, будівництво та реконструкцію нерухомості, <https://bank.gov.ua/files/3.3-Loans.xlsx>

² https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/FSR_2021-H1.pdf?v=4

Національний банк у 2019 році також визнав³, що Закон про споживче кредитування (який на той час діяв вже два роки) істотно не покращив ситуацію із захистом прав споживачів для позичальників. Причиною тому був той факт, що законопроект 2456-д «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення захисту прав споживачів фінансових послуг», який наділяв НБУ повноваженнями штрафувати кредиторів за порушення Закону про споживче кредитування, не був прийнятий Парламентом.

У вересні 2019 року Верховною Радою України було ухвалено цей Закон (Закон «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту прав споживачів фінансових послуг» № 122-IX). Більшість його норм було введено в дію на початку 2020 року. Зазначеним Законом було посилено вимоги до реклами, конкретизовано вимоги до договору про надання фінансових послуг, уточнено визначення загальних витрат за споживчим кредитом та розрахунок орієнтовної РРПС. Також було запроваджено відповідальність фінансових установ за порушення прав споживачів фінансових послуг (у формі штрафів). З прийняттям так званого Закону «Спліт» (також у вересні 2019 року), повноваження щодо захисту прав споживачів фінансових послуг (споживачів як банків, так і фінансових компаній) покладено на Національний банк України.

З вересня 2020 року діє Положення про інформаційне забезпечення, яким регламентовано вимоги до розкриття банками інформації про послуги в рекламі та на вебсайтах. На вебсайті НБУ запрацювала тематична сторінка захисту прав споживачів фінансових послуг⁴.

У лютому 2021 року Національний банк затвердив Положення про здійснення Національним банком України нагляду за додержанням банками законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг. Метою такого нагляду є забезпечення розкриття банками повної та достовірної інформації про фінансові послуги, дотримання законодавства про рекламу та захист прав споживачів.

Це дослідження (з використанням методу «таємного покупця» і кабінетного дослідження) вимірює вплив імплементації згаданих актів законодавства на якість надання банками послуг зі споживчого кредитування. Ключовим елементом дослідження є аналіз достовірності задекларованих умов кредитування (перевірка правдивості інформації про реальні річні процентні ставки, що пропонуються банками, які здійснюють споживче кредитування), а також аналіз дотримання банками вимог законодавства щодо споживчого кредитування та захисту прав позичальників.

Чи стали українські банки більш відповідально надавати кредити споживачам фінансових послуг?

³ <https://bank.gov.ua/ua/news/all/natsionalniy-bank-planuye-vprovaditi-novi-pidhodi-do-zahistu-prav-spojivachiv-finansovih-poslug>

⁴ <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

2 ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ

Нове дослідження показало, що за останні чотири роки мало що змінилося: залишаються ті ж самі проблеми та прогалини, як зафіксовані в попередніх дослідженнях Проекту. За деякими напрямками спостерігається деяке поліпшення, за іншими – навпаки. Так, присутні численні проблеми на всіх етапах переддоговірної роботи з позичальником, від надання консультацій до надання письмової переддоговірної інформації. Компетентність персоналу залишається на недостатньому рівні: співробітники банків не достатньо навчені юридичним вимогам споживчого кредитування та вводять споживачів в оману.

Точність інформації щодо **РРПС**, що надавалась консультантами банків на переддоговірному етапі, була низькою (у 38% візитів консультант не назвав РРПС, у 34% - назвав РРПС, що відрізнялася від паспорту/договору). Загалом, під час **76%** візитів інформація щодо важливих питань, яка надавалась консультантом **усно, відрізнялася** від інформації в паспорті споживчого кредиту та/або в договорі.

Розкриття інформації щодо **страхування** залишається на низькому рівні, а вимога законодавства щодо надання споживачеві вибору з-поміж щонайменше трьох страхових компаній виконувалась лише в поодиноких випадках (2 візити з 35, в яких було укладено договір страхування, або в 6% візитів). В 46% візитів зі страхуванням в паспорті було вказано, що страхування є необов'язковим або добровільним за бажанням споживача, проте фактично позичальник мав укласти договір страхування. У **32%** з 25 візитів на кредити на особисті цілі зі страхуванням вартість страхування, пов'язаного з кредитом, **не була включена до розрахунку РРПС** у кредитному договорі.

У половині з отриманих **рекламних** матеріалів була наявна інформація щодо процентної ставки або інші дані, що стосуються загальних витрат за кредитом. Проте вся стандартна інформація була наявна лише в **31%** таких матеріалів. З позитивного, «таємні покупці» не отримали жодного рекламного матеріалу, який би прямо рекламував кредит як безкоштовний чи безпроцентний.

У **15%** візитів було зафіксовано **ненадання паспорту** споживчого кредиту. До того ж, у **15% паспортів не було всієї інформації**, передбаченої Законом про споживче кредитування. Водночас, всі отримані паспорти містили інформацію про РРПС. Усі отримані під час візитів паспорти містили інформацію про РРПС, однак у **37%** візитів було зафіксовано істотні **відмінності** в умовах кредитування між **паспортом** споживчого кредиту та укладеним кредитним **договором**.

31% кредитних договорів не містили всієї інформації, яка має бути включена до договору відповідно до ст. 12 Закону про споживче кредитування⁵. **77%** договорів передбачали право кредитодавця вимагати дострокове погашення боргу в разі незгоди позичальника із пропозицією збільшити платежі за кредитним договором, що є **прямим порушенням ст. 6 Закону про фінансові послуги**, а також право кредитодавця змінювати умови договору в **односторонньому** порядку. Обмеження права позичальника на **дострокове повернення** кредиту було присутнє у **10%** договорів; право кредитодавця самостійно визначати **черговість** погашення вимог або іншу черговість, ніж встановлена законом, передбачає **18%** договорів.

Середня РРПС, зазначена у договорах за кредитами на особисті цілі, становила 112% річних (мінімальна РРПС у договорі – 45% річних, максимальна – 502% річних). Середня розрахована аналітиками РРПС – 121% річних (мінімальна розрахована РРПС – 52% річних, максимальна – 505% річних).

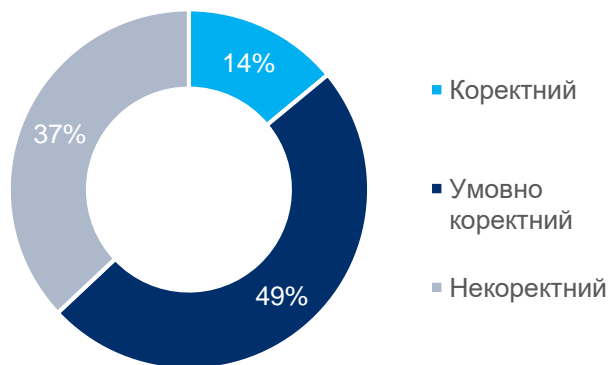
Середня РРПС, зазначена у договорах на кредитні картки, становила 61% річних (мінімальна РРПС у договорі становила 43% річних, максимальна – 122% річних). Середня розрахована аналітиками РРПС за Сценарієм 3⁶ складала 63% річних (мінімальна – 47% річних, максимальна – 101% річних).

⁵ Ст. 12 Закону про споживче кредитування містить перелік умов, які мають бути включені до договору, наприклад, розмір номінальної процентної ставки, орієнтовної РРПС, неустойки тощо.

⁶ Докладніше про три різні сценарії розрахунку РРПС за кредитними картками див. стор. 12-13.

Діаграма 2.1 Коректність розрахунку РРПС (% візитів, де в договорі було вказано РРПС, N= 108)

Розрахунки РРПС за кредитами на особисті цілі та картками з кредитним лімітом здійснювались банками некоректно. В 108 візитах, в кредитних договорах яких було зазначено РРПС, розрахунок РРПС був коректний тільки у 14% візитів та умовно коректний⁷ у 49% візитів. Наші експерти дійшли висновку щодо **некоректності розрахунку РРПС у 37% споживчих кредитів**.



Під час дослідження також було виявлено порушення законодавства з боку деяких фінансових установ з точки зору рівня фактично понесених витрат споживачем при достроковому поверненні або відмові від договору. В 10 кредитах на особисті цілі (**19%**) споживачем було сплачено **більшу суму коштів**, ніж мало б бути сплачено ним згідно з договором та чинним законодавством.

⁷ Розрахована аналітиками РРПС була нижчою, ніж у кредитному договорі.

3 МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Дослідження з питань споживчого кредитування проводилось з використанням кабінетного дослідження і методу «таємного покупця» (mystery shopping).

На першому етапі дослідження спеціально навчені працівники дослідницької компанії Info Sapiens здійснили візити до відділень банків або відвідали вебсайти банків під приводом пошуку можливостей отримати споживчий кредит. «Таємні покупці» здійснили **124** візити до **22** банків, у результаті яких було укладено кредитні договори щодо одного з двох кредитних продуктів:

- кредит на особисті цілі без забезпечення. Всього було отримано **53** кредити такого типу. Середня сума отриманого кредиту становила близько 11 тис. грн (від 5000 грн до 15400 грн).
- кредитна картка з кредитним лімітом. Всього було відкрито **71** кредитну картку. Середній розмір кредитного ліміту становив близько 13,5 тис. грн (від 500 грн до 48000 грн)⁸.

Після отримання кредиту на особисті цілі таємні покупці намагалися або достроково повернути кредит, або відмовитися від договору протягом 14-денного «охолоджувального періоду», який дозволяється Законом про споживче кредитування. Щодо кредитних карток, «таємні покупці» використовували їх для розрахунків у торговельній мережі та погашали заборгованість протягом пільгового періоду.

Портрет «таємного покупця»

До дослідження було залучено 58 «таємних покупців», кожен із яких виконав від 1 до 3 візитів. 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 22 до 56 років;
 3. Статус працевлаштування – офіційно працевлаштовані, неофіційно працевлаштовані;
 4. Середній місячний дохід – 10-15 тисяч грн.
-

Вибірка дослідження

Було здійснено 124 візити до банків (з державною часткою, іноземних банківських груп, з приватним капіталом), і кількість візитів до окремих банків була запланована, виходячи з розміру портфеля споживчих кредитів.

Основну частину візитів (99) було проведено в офлайн-режимі, а в 25 візитах оформлення документів було здійснено онлайн (переважно стосується кредитних карток). Офлайн візити було зроблено до відділень банків у 6 містах (Київ, Запоріжжя, Одеса, Харків, Дніпро та Львів). До кожного банку було здійснено від 1 до 15 візитів.

Особливості проведення польового етапу дослідження

1. Частина банків, включених до первинної вибірки, відмовилась від кредитування на особисті цілі та пропонувала лише картки з кредитним лімітом.
2. У декількох випадках були зафіксовані відмови у кредитах людям пенсійного віку та колишнім військовим. Споживачам, які зареєстровані як фізичні особи-підприємці, відмовляли в отриманні кредитів на невелику суму, як передбачено дизайном дослідження, та пропонували значно більші суми.
3. У переважній більшості випадків відмов причини відмови не були пояснені «таємним покупцям». У тих випадках, де відмова була аргументована, ключовою причиною була відсутність офіційного працевлаштування.
4. Окремі банки пропонують лише іменні кредитні картки, виготовлення яких займає до 10 робочих днів.

⁸ Основними цільовими параметрами кредитів у дослідженні були такі: споживчі кредити/картки з кредитним лімітом на суму від 11000 до 15000 грн. (для м. Києва) та на суму від 8000 до 13000 грн. (для міст в регіонах України) на строк 9-15 місяців.

Кабінетне дослідження результатів візитів та договорів

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

Було також здійснено аналіз: (1) кредитних договорів щодо справедливості їхніх умов для споживачів, (2) практик споживчого кредитування та (3) наявності кодексів етики.

Для цілей цього дослідження такі положення договорів розглядалися як несправедливі:

- договір обмежує право позичальника на дострокове повернення кредиту;
- договір передбачає право кредитодавця вимагати дострокове погашення боргу в разі незгоди позичальника із пропозицією збільшити платежі за кредитним договором;
- договір передбачає іншу черговість погашення вимог, ніж передбачено ст. 19 Закону про споживче кредитування, або надає кредитодавцю право самостійно визначати черговість;
- право кредитодавця в односторонньому порядку змінювати умови договору, визначені ч. 1 ст. 12 Закону про споживче кредитування;
- відсутність в договорі обов'язкової згідно із Законом інформації.

Також для цілей цього дослідження було проаналізовано такі ознаки негативних практик споживчого кредитування:

- реклама безпроцентних кредитів;
- ненадання паспорту споживчого кредиту при зверненні споживача за інформацією про кредит;
- відсутність істотної обов'язкової інформації в паспорті споживчого кредиту (РРПС тощо);
- вимога до позичальника укласти інший договір із третьою стороною, визначеною кредитодавцем (відсутність можливості для позичальника вибору з-поміж щонайменше трьох варіантів постачальників послуг);
- істотні відмінності в умовах кредитування між паспортом споживчого кредиту та укладеним кредитним договором.

Кабінетне порівняння реальних річних процентних ставок та платежів за кредитами

Наше дослідження включало перевірку точності розрахунку РРПС та загальної вартості кредитів.

Строки проведення дослідження

Дослідження з питань споживчого кредитування проводилось у такий період:

- польовий етап дослідження – з 22 квітня по 4 червня 2021 року;
- кабінетне дослідження (аналіз результатів польового етапу) – з 26 квітня по 23 липня 2021 року.

4 РОЗРАХУНОК РЕАЛЬНИХ РІЧНИХ ПРОЦЕНТНИХ СТАВОК ТА ДОСТОВІРНІСТЬ ЗАДЕКЛАРОВАНИХ УМОВ КРЕДИТУВАННЯ

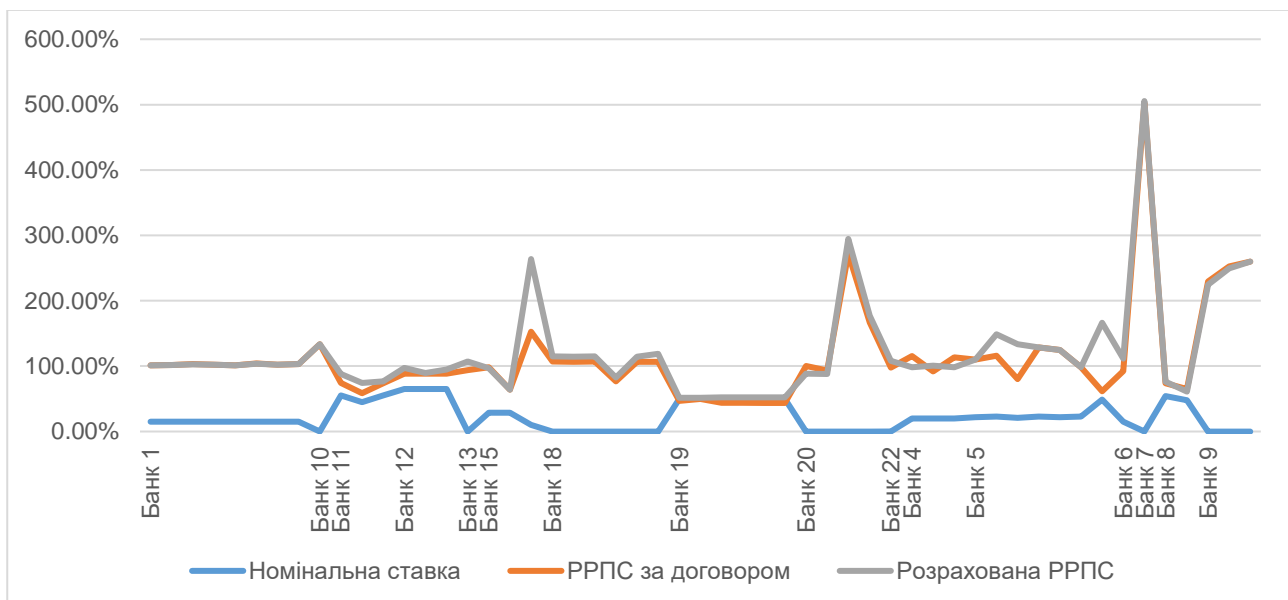
Однією з основних цілей дослідження було визначення реальної річної процентної ставки за кредитами, що пропонувалися позичальникам, включно з усіма витратами на обов'язкові послуги третіх осіб. На основі зібраних даних було перевірено, наскільки банки дотримуються методики розрахунку РРПС, передбаченої законодавством⁹.

Дослідження охоплювало кредити на особисті цілі (кредити готівкою без забезпечення/personal loans) та кредитні картки (картки з кредитним лімітом/revolving credits). Тож, підхід до розрахунку РРПС мав відмінності.

Крім того, при розрахунку було використано припущення про зручність для споживача виплат заборгованості перед кредитором щомісячними відносно рівномірними платежами, відповідно до анuitетної схеми виплат.

Розрахунок РРПС за кредитами на особисті цілі (кредитами готівкою без забезпечення)

Діаграма 4.1. Порівняння вказаних в договорах розмірів номінальної ставки та РРПС та розрахованої аналітиками РРПС за кредитами на особисті цілі (N=53)

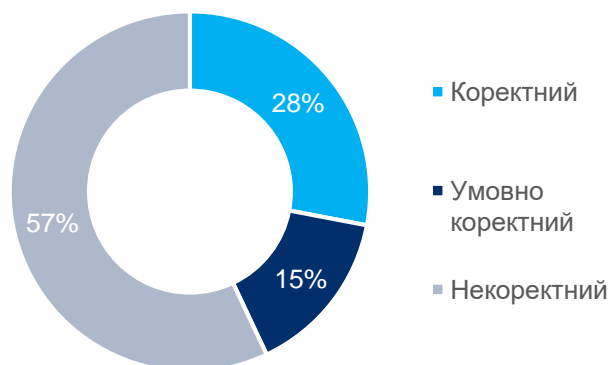


Візитами методом «таємного покупця» було охоплено 16 банків, було зроблено 53 візити.

Діаграма 4.2. Частка договорів, у яких вказана в договорі РРПС співпадає з РРПС, розрахованою аналітиками за кредитами на особисті цілі (N=53)

Ставка РРПС була присутня в усіх договорах. Аналіз показав, що розрахована аналітиками РРПС вище ніж та, що вказана у договорі, у 57% випадків. У 28% випадків розрахунок підтвердив РРПС за договором (експертами було допущено довірчу похибку в розрахунках у розмірі 1% річних).

У разі, якщо розрахована аналітиками РРПС була нижчою від РРПС банку, розрахунок вважався умовно коректним, тобто таким, що є кращим за умовами для позичальника/споживача (такий результат було зафіксовано у 15% випадків).



⁹ Правила розрахунку банками України загальної вартості кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит, затверджені постановою Правління НБУ від 08.06.2017 р. № 49.

Загалом, банки недостатньо дотримуються законодавства в частині розкриття РРПС та загальної суми витрат за кредитом. Основними помилками у розрахунках є:

- математична помилка у розрахунку РРПС та/або
- неточність, пов'язана з підрахунком календарних днів, та/або
- чиста сума кредиту не враховувала додаткові витрати (комісію за надання кредиту та/або страховий платіж за договором страхування).

Номінальні процентні ставки за такими кредитами коливались від 0,00001% річних до 65% річних. При цьому, нижчі ставки процентів, як правило, поєднувалися з платежами у вигляді щомісячної комісії за обслуговування споживчого кредиту. Місячна комісія мала місце в 28% візитів, розмір комісії складав від 0 до 9% від суми кредиту.

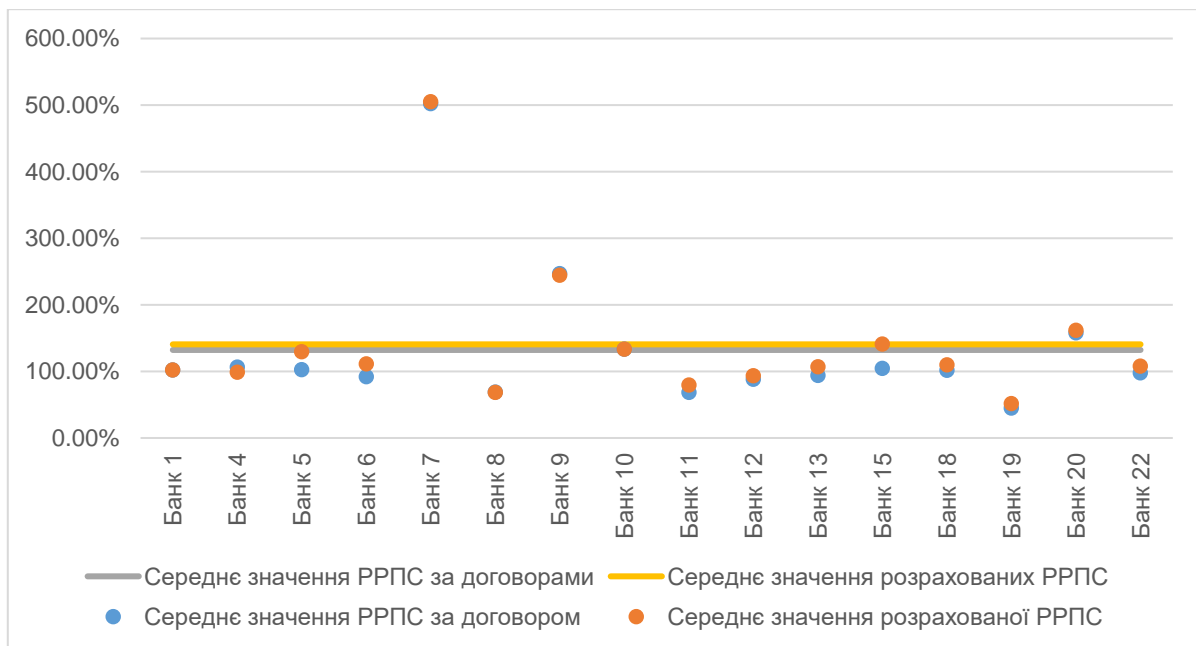
Таблиця 4.1. Середній розмір РРПС, наведеної в договорі, та розрахованої аналітиками за кредитами на особисті цілі

Банк	Середнє значення РРПС за договором	Середнє значення розрахованої аналітиками РРПС
Банк 1	102%	102%
Банк 4	107%	99%
Банк 5	103%	130%
Банк 6	92%	112%
Банк 7	502%	505%
Банк 8	69%	69%
Банк 9	247%	245%
Банк 10	133%	133%
Банк 11	69%	80%
Банк 12	88%	94%
Банк 13	94%	107%
Банк 15	105%	141%
Банк 18	102%	110%
Банк 19	45%	52%
Банк 20	158%	162%
Банк 22	98%	108%

Середня РРПС, зазначена у договорі, становила 112% річних (мінімальна РРПС у договорі – 45% річних, максимальна – 502% річних). **Середня розрахована аналітиками РРПС** – 121% річних (мінімальна розрахована РРПС – 52% річних, максимальна – 505% річних).

Було зафіксовано випадки зазначення банком РРПС нижче номінальної ставки за кредитом (через наявність пільгового періоду на перші місяці кредитування), проте розрахунки засвідчили некоректність цього – розрахована аналітиками РРПС вище номінальної ставки за кредитом.

Діаграма 4.3. Середні значення РРПС, наведені в договорах, та розраховані аналітиками по кожній банківській установі за кредитами на особисті цілі (N=16)



Страхування було оформлене у 47% випадків отримання кредитів на особисті цілі (25 візитів).

Діаграма 4.4. Наявність вимоги страхування в договорах за кредитами на особисті цілі та включення страхового платежу до розрахунку РРПС (N=53)

Розмір страхового платежу становив від 0,4% до 36% від чистої суми кредиту (суми, отриманої «на руки»). Розміри страхових платежів відрізнялися для різних клієнтів (на однакову суму й однаковий строк кредиту) в одному й тому ж банку майже в 3 рази. При цьому чіткої закономірності щодо меншої процентної ставки чи місячної комісії за кредитом за наявності страхового платежу не виявлено. Так, лише в одному банку наявність страхового платежу співпала зі зменшеною процентною ставкою, і ще у двох банках за наявності страховки була меншою щомісячна комісія. Крім того, в одному з банків наявність вищого страхового платежу поєдналася з нижчою процентною ставкою, але вищою щомісячною комісією.



У 15% всіх візитів за кредитами на особисті цілі (32% з 25 візитів зі страхуванням) вартість страхового платежу щодо страхування, пов'язаного з кредитом, не було включено до розрахунку РРПС у кредитному договорі. В деяких випадках в розрахунок РРПС у кредитному договорі не було включено вартість страхового платежу щодо так званої «COVID-страховки» та/або страхування ризиків за банківською платіжною картою, оформлення якої вимагалось в рамках отримання кредиту на особисті цілі. Наші ж експерти враховували такі платежі для розрахунку РРПС, оскільки такі витрати фактично здійснювались позичальником за рахунок кредитних коштів.

Також існує практика «нав'язування» додаткових кредитних продуктів, а саме, оформлення банківських платіжних карток з **кредитним лімітом**. У 23% візитів позичальник уклав договір на БПК з кредитним лімітом, при цьому в 4% візитів інформації про такий ліміт не було в паспорті.

Під час **дострокового повернення або відмови від договору** розмір зробленого «таємним покупцем» платежу у 81% візитів відповідав умовам укладеного кредитного договору та законодавства. У 10 візитах (19%) **було виявлено невідповідності**, а саме було стягнуто більшу плату, ніж мало б бути передбачено умовами договору згідно з чинним законодавством. В 7 візитах з них зазначені переплати обумовлені особливостями умов дострокового погашення окремих банківських установ, які встановлювали свої «виключні» дати погашення кредиту: за фактичного користування кредитними коштами протягом кількох днів під час дострокового погашення позичальник повертав суму нарахованих процентів за повний місяць – до дати першого платежу за кредитом відповідно до встановленого графіка погашення. Така практика є порушенням ст. 16 Закону про споживче кредитування.

В трьох візитах (половина візитів зі страхуванням та подальшою відмовою) позичальнику повернули страховий платіж. В інших трьох візитах позичальнику нічого не казали про можливість повернення страхового платежу, казали про те, що від страхування не можна відмовитися, або казали, що для цього потрібно написати заяву про відмову від договору тільки в тому відділенні, в якому позичальник отримував кредит. Такі дії банків можуть розглядатися як обмеження права позичальника на відмову від договору та, відповідно, як порушення ст. 15 Закону про споживче кредитування.

Розрахунок РРПС за кредитними картками (картками з кредитним лімітом)

Дослідження враховувало при розрахунках особливості функціонування кредитних карток. Зазначений вид споживчого кредитування є досить гнучким кредитним продуктом, який поєднує платіжну картку з можливістю довільного залучення і виплати кредитних коштів у межах суми кредитного ліміту. Аналіз та порівняння умов кредитних карток ґрунтується на припущеннях про три сценарії поширеної споживчої поведінки.

Сценарій 1 – користування в пільговий період: кредитна картка використовується протягом періоду 12 місяців для щомісячних безготівкових розрахунків для оплати товарів чи послуг в обсязі цільової чистої суми кредиту в межах ліміту з повним погашенням заборгованості протягом 30 днів (пільгового періоду) з рахунку позичальника в іншому банку.

Сценарій 2 – безготівкове користування картою: кредитна картка використовується для безготівкового розрахунку для оплати товарів чи послуг на всю цільову чисту суму кредиту в межах

ліміту одразу після отримання картки, заборгованість погашається рівномірно протягом періоду 12 місяців з рахунку позичальника в іншому банку.

Сценарій 3 – готівкове користування карткою: кредитна картка використовується для отримання готівки на всю цільову чисту суму кредиту в межах ліміту одразу після отримання картки, заборгованість погашається рівномірно протягом періоду 12 місяців готівкою через мережу терміналів банку-кредитора.

Національним банком України не визначено чітких критеріїв/сценаріїв, за якими банки мають розраховувати РРПС за цим типом кредитного продукту.

Зазвичай, істотні характеристики кредитних карток, що використовуються під час розрахунку РРПС, такі:

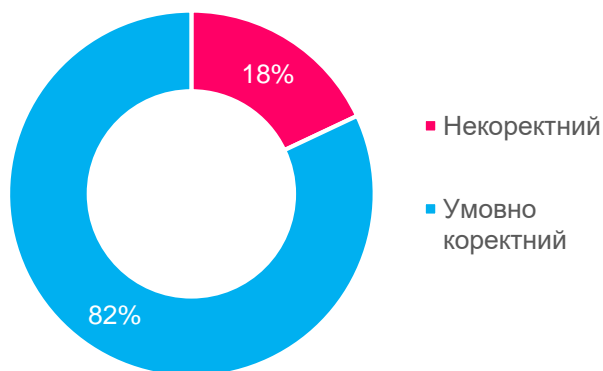
- наявність пільгового періоду користування кредитними коштами та умови такого періоду;
- умова перерахунку процентів за пільговий період у разі неповного повернення залучених кредитних коштів до кінця такого періоду;
- процентна ставка за користування кредитними коштами в межах пільгового періоду та після його завершення;
- комісії за оплату товарів і послуг кредитною карткою та комісії за зняття готівки з кредитної картки.

Було здійснено 71 візит методом «таємного покупця» до 18 банків для отримання кредитних карт.

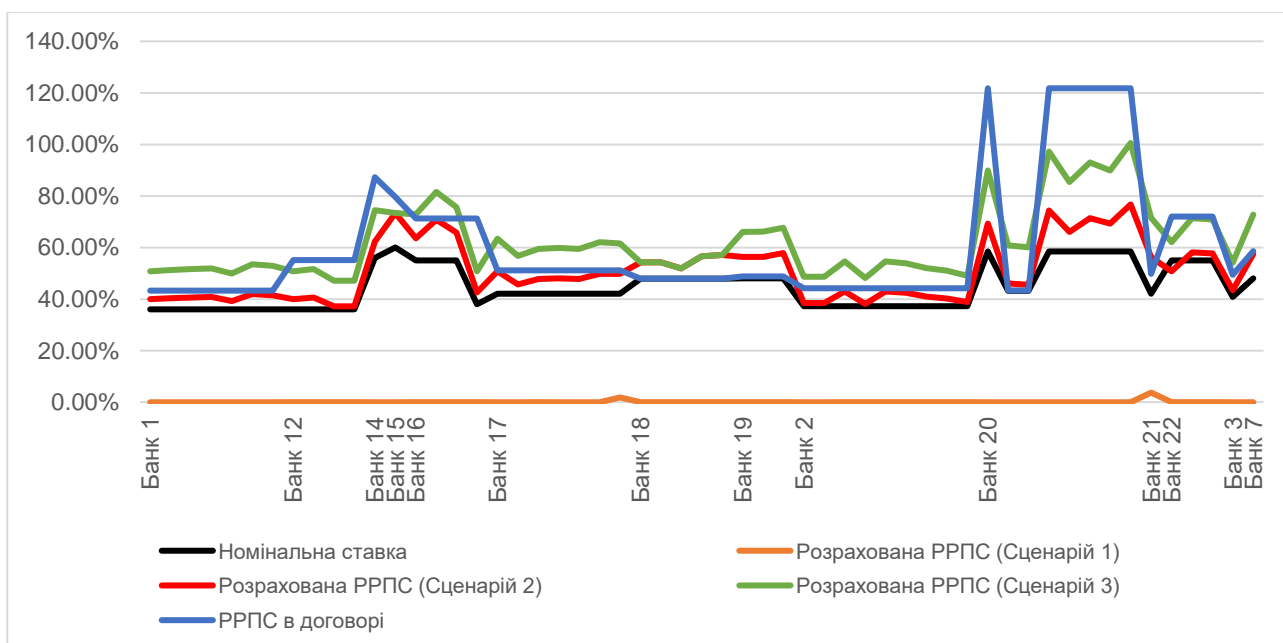
Експертами порівнювалась РРПС, що зазначена у договорі, з діапазоном значень розрахованої РРПС за трьома вищезазначеними сценаріями поширеної поведінки споживача (враховуючи відсутність визначення з боку регулятора чітких критеріїв/сценаріїв). Оскільки РРПС була відсутня в частині договорів, вибіркою охоплено лише 14 банків або 55 візитів з 71 (77%), де в договорах було вказано РРПС.

Діаграма 4.5. Частка договорів, у яких вказана в договорі РРПС співпадає з РРПС, розрахованою аналітиками за кредитними картками (N=55)

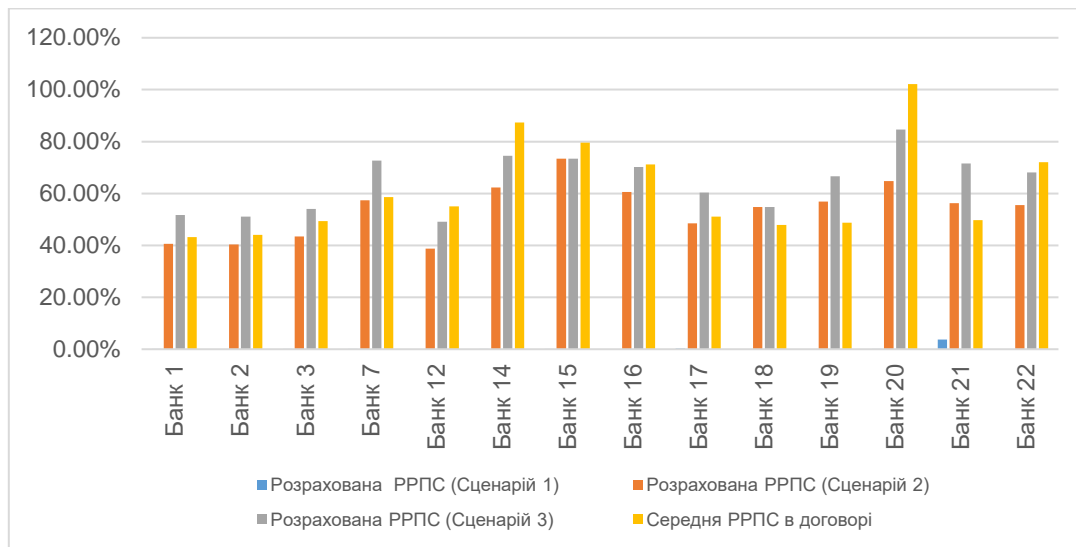
Вказана у кредитному договорі РРПС за кредитними картками не відповідала розрахованій аналітиками РРПС у 18% візитів (у 10 візитах РРПС у договорі виявилась меншою значення розрахованої РРПС за сценаріями 2 та 3).



Діаграма 4.6. Порівняння вказаних в договорах розмірів номінальної ставки та РРПС та розрахованої аналітиками РРПС (згідно зі Сценаріями 1, 2 та 3) за кредитними картками (N=55)



Діаграма 4.7. Середні значення РРПС, наведені банками в договорах та розраховані аналітиками по кожному банку окремо (згідно зі Сценаріями 1,2 та 3), за кредитними картками (N=14)



Середня РРПС, зазначена у договорі, становила 61% річних (мінімальна РРПС у договорі становила 43% річних, максимальна – 122% річних).

Середня розрахована аналітиками РРПС:

- за сценарієм 1 – 0,6% річних (мінімальна – 0% річних, максимальна – 13% річних);
- за сценарієм 2 – 52% річних (мінімальна – 37% річних, максимальна – 77% річних);
- за сценарієм 3 – 63% річних (мінімальна – 47% річних, максимальна – 101% річних).

Таблиця 4.2. Середній розмір РРПС, наведеної в договорі та розрахованої аналітиками (згідно зі Сценаріями 1,2 та 3) за кредитними картками

Банк	Розрахована середня РРПС Сц1	Розрахована середня РРПС Сц2	Розрахована середня РРПС Сц3	Середня РРПС, вказана банком в договорі
Банк 1	0,01%	40,60%	51,67%	43,26%
Банк 2	0,00%	40,38%	51,15%	44,12%
Банк 3	0,01%	43,49%	54,05%	49,34%
Банк 7	0,01%	57,42%	72,71%	58,58%
Банк 12	0,00%	38,70%	49,13%	55,10%
Банк 14	0,01%	62,34%	74,50%	87,30%
Банк 15	0,01%	73,39%	73,39%	79,58%
Банк 16	0,00%	60,65%	70,18%	71,22%
Банк 17	0,27%	48,54%	60,40%	51,09%
Банк 18	0,00%	54,82%	54,82%	47,88%
Банк 19	0,00%	56,86%	66,60%	48,78%
Банк 20	0,01%	64,79%	84,59%	102,15%
Банк 21	3,69%	56,26%	71,52%	49,73%
Банк 22	0,00%	55,49%	68,09%	72,00%

Строк пільгового періоду за договорами коливався від 30 до 100 днів, і в більшості випадків «виходу» з пільгового періоду (непогашення заборгованості) процентна ставка за користування кредитними коштами перераховується.

Номінальні звичайні процентні ставки за кредитними картками становили від 36% річних до 58% річних. Комісії за зняття готівки не перевищували 5% від суми зняття. Розмір мінімальної суми щомісячного погашення заборгованості коливався від 0,5% до 7% заборгованості.

При оформленні кредитних карток договори **страхування** було укладено у 10 візитах або 14% від загальної кількості візитів «таємних покупців». При цьому при оформленні одних і тих самих карток з кредитним лімітом одна і та ж сама фінансова установа вимагала від позичальника оформлення страхування лише в поодиноких випадках. На відміну від кредитів, в жодному випадку оформлення страховки або зміни розміру страхового платежу не призводили до нижчих процентних ставок або

щомісячних комісій за картками в межах одного банку. Оскільки РРПС в 9 з 10 цих договорів відсутня, неможливо оцінити, чи включено страхування до розрахунку РРПС. Страхування не було включено до розрахунку РРПС в одному договорі.

Порівняння зі ставками в країнах Європи

Відповідно до дослідження Finance Watch «*Викриття зловживань на ринку споживчих кредитів. Поглиблене дослідження ринків споживчого кредитування в Іспанії, Румунії та Ірландії та що це означає для перегляду Директиви про споживчі кредити*», оприлюдненого в лютому 2021 р., рівень річних відсоткових ставок за кредитами на особисті цілі в зазначених країнах у 2020 р. становив від 8% річних до 219% річних. Середня річна процентна ставка становила 33% річних, що у 3,4 разу менше середньої РРПС, задекларованої українськими банками (121% річних). Різниця в розмірі РРПС за кредитами на особисті цілі в зазначених країнах та Україні пояснюється передусім нижчим рівнем номінальних ставок в ЄС.

РРПС за поновлювальними кредитами (revolving loans), до яких належать кредитні картки, у зазначених країнах ЄС становили від 12% річних до 361% річних, а середня ставка була 165% річних, що в 2,7 рази вище РРПС за кредитними картками українських банків (62% річних).

Дослідження Finance Watch європейської практики засвідчує, що кредитні картки, як найбільш дохідний вид кредитування для банків у країнах ЄС, можуть працювати на шкоду споживачам, оскільки ці продукти діють на основі кількох поведінкових упереджень, які можуть призвести до накопичення боргів у споживачів протягом тривалого періоду часу. Серед згаданих поведінкових упереджень найпоширенішими є надмірний оптимізм (перебільшення здатності підтримувати нульовий баланс), короткозорість (завищення короткострокової вигоди від кредитної операції та нехтування майбутнім наслідком), а також нехтування сукупною вартістю (накопичувальний ефект великої кількості малих кредитів). Як наслідок, споживачі можуть легко опинитися в ситуації, коли вони здійснюють мінімальні платежі, які покривають лише проценти та комісії, не зменшуючи основну суму боргу (тобто мають постійний борг).

На нашу думку, розмір РРПС за кредитною картою, що декларується українськими банками відповідно до нормативних актів Національного банку, не відображає її дійсну вартість (як кредитного продукту) для споживача. НБУ, як регулятору, доцільно вивчити міжнародний досвід та, за необхідності, внести зміни до відповідних нормативних актів щодо поведінкових сценаріїв позичальника, у тому числі такі, що зобов'язують банки відображати дійсний максимальний розмір РРПС за кредитною картою.

Достовірність задекларованих умов кредитування

Оцінку достовірності задекларованих умов кредитування було здійснено для банків нашими експертами на основі: 1) інформації, отриманої «таємним покупцем» на вебсайті ЛІГА.Моней для Банків-партнерів; та 2) інформації про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту для всіх банків. Також до уваги бралась інформація щодо розміру витрат на послуги третіх осіб з паспортів споживчого кредиту.

Ознаками недостовірності¹⁰ задекларованої інформації про умови кредитування було визначено такі критерії:

- вищі витрати споживача, ніж задекларовані умови кредитування, без надання споживачу обґрунтованого пояснення причин такої зміни;
- наявність витрат на послуги третіх осіб, пов'язаних з отриманням кредиту, які не зазначені в переліку задекларованих обов'язкових умов кредитування (відповідно до інформації, наведеної у паспорті кредиту).

¹⁰ У процесі перевірки на достовірність задекларованих умов кредитування враховується невизначеність характеристик споживача та оціночний / орієнтовний характер задекларованих умов вартості та інших умов, що стосуються послуг третіх осіб. Перевірка повинна враховувати відмінності умов «таємного покупця» від умов позичальника з найбільш розповсюдженими характеристиками, які припускалися під час оцінки задекларованої орієнтовної вартості послуг третіх осіб. Різниця у вартості, яка виникає через відмінності умов «таємного покупця» від умов позичальника з найбільш розповсюдженими характеристиками, не вважається ознакою недостовірності задекларованих умов.

Зазначимо, що інформація про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту¹¹ наявна для всіх кредитних продуктів, що були оформлені «таємними покупцями», та міститься у відкритому доступі на вебсайтах банків.

Таблиця 4.3. Середній розмір задекларованої РРПС та розрахованої аналітиками за кредитами на особисті цілі

Банк	Середнє значення розрахованої РРПС	Середнє значення задекларованої РРПС	Різниця між задекларованою РРПС та розрахованою РРПС
Банк 1	102%	101%	-1%
Банк 4	99%	117%	18%
Банк 5	130%	226%	95%
Банк 6	112%	69%	-43%
Банк 7	505%	181%	-325%
Банк 8	69%	66%	-3%
Банк 9	245%	383%	138%
Банк 10	133%	690%	557%
Банк 11	80%	71%	-9%
Банк 12	94%	89%	-5%
Банк 13	107%	100%	-7%
Банк 15	141%	193%	52%
Банк 18	110%	107%	-3%
Банк 19	52%	58%	6%
Банк 20	162%	231%	69%
Банк 22	108%	109%	0%
Загалом кредити	141%	174%	34%

Таблиця 4.4. Середній розмір задекларованої РРПС та розрахованої аналітиками (згідно зі Сценарієм 3) за кредитними картками

Банк	Середня розрахована РРПС (МАХ, Сц3)	Середнє значення задекларованої РРПС	Різниця між задекларованою РРПС та розрахованою РРПС
Банк 1	52%	43%	-8%
Банк 2	51%	44%	-7%
Банк 3	54%	62%	8%
Банк 4	40%	44%	3%
Банк 5	59%	40%	-19%
Банк 7	73%	59%	-13%
Банк 9	74%	57%	-16%
Банк 11	86%	83%	-4%
Банк 12	49%	55%	6%
Банк 14	75%	87%	13%
Банк 15	73%	80%	6%
Банк 16	70%	71%	1%
Банк 17	60%	51%	-9%
Банк 18	55%	48%	-7%
Банк 19	67%	49%	-18%
Банк 20	85%	102%	18%
Банк 21	72%	50%	-22%
Банк 22	68%	83%	15%
Загалом картки	65%	62%	-3%

З наведених даних видно, що за кредитами на особисті цілі різниця між задекларованими банком умовами кредитування (ставкою РРПС) та ставкою РРПС, що розрахована експертами, складає від -325% до 557% річних, а за картками – від -22% до 18% річних. Така відмінність в ставках РРПС за кредитами на особисті цілі пояснюється широким діапазоном вихідних даних/умов кредитування банку (як наприклад, розмір щомісячної комісії). Зазначимо, що така відмінність між задекларованою та розрахованою аналітиками РРПС суттєво дезорієнтує позичальника.

¹¹ Інформація про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту часто містить діапазонні значення складових витрат за кредитом. Індивідуальні умови залежать від результатів оцінки банком кредитоспроможності, проведеної на підставі отриманої від клієнта інформації та з інших джерел за наявності законних на це підстав, і надаються клієнту до укладення договору про споживчий кредит у формі паспорта споживчого кредиту.

Таблиця 4.5. Оцінка достовірності задекларованих умов кредитування

У результаті дослідження було з'ясовано, що 14 банків (64% від загальної кількості банків, що брали участь у дослідженні) достовірно декларують умови кредитування, в той час як 8 банків **(36%) оприлюднюють на власних вебсайтах недостовірну інформацію.**

У 37% візитів фактичні умови укладеного договору не відповідали задекларованим банком умовам кредитування, зазначених в інформації про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту (25% візитів на картки з кредитним лімітом та 53% візитів на кредити на особисті цілі). З них в 15% візитів (8% візитів на картки та 23% візитів на кредити на особисті цілі) були наявні витрати на послуги третіх осіб, пов'язаних з отриманням кредиту, які не зазначені в переліку задекларованих умов кредитування (до загальної вартості кредиту банками не було включено такі витрати та/або розрахунок банком РРПС не враховував їх та/або паспортом кредиту не було згадано про них). У таблиці представлені результати аналізу достовірності задекларованих умов кредитування по банках.

Банк №	Оцінка достовірності задекларованих умов кредитування ¹²
1	+ (достовірно)
2	+ (достовірно)
3	+ (достовірно)
4	+ (достовірно)
5	- (недостовірно)
6	- (недостовірно)
7	- (недостовірно)
8	- (недостовірно)
9	- (недостовірно)
10	+ (достовірно)
11	- (недостовірно)
12	+ (достовірно)
13	- (недостовірно)
14	+ (достовірно)
15	+ (достовірно)
16	+ (достовірно)
17	+ (достовірно)
18	- (недостовірно)
19	+ (достовірно)
20	+ (достовірно)
21	+ (достовірно)
22	+ (достовірно)

¹² Для Банків-партнерів оцінка наведена на основі інформації, яку «таємний покупець» отримував, подаючи заявку на ЛІГА.Монеу; для Банків-не партнерів оцінка наведена на основі інформації про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту

Основна задача реклами в тому, щоб сформувати позитивний образ товару чи послуги та привернути увагу до бренду рекламодавця, щоб споживач вирішив придбати продукт чи послугу, що рекламується. Фінансові установи активно рекламують свої послуги, в тому числі послуги споживчого кредиту. З метою перевірки відповідності такої реклами вимогам законодавства, «таємні покупці» збирали у відділеннях банків рекламні листівки, буклети, календарики.

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**.

Оцінка Європейської комісії Директиви 2008/48/ЕС про договори споживчого кредитування від 05.11.2020 р.¹³: «Результати нещодавнього поведінкового дослідження свідчать про те, що надання реальної річної процентної ставки (APR) та репрезентативних прикладів у рекламі, що розміщується в Інтернеті, ефективно стимулює споживачів до порівняння інших пропозицій».

Для кредитів на особисті цілі та кредитних карток стандартною інформацією 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 інформування споживача про безпроцентний кредит чи про кредит під нуль процентів**, а також обов'язок наведення стандартної інформації однаковим шрифтом та відображення її в основному тексті реклами. Додаткові вимоги до реклами споживчого кредиту передбачені Положенням про інформаційне забезпечення.

АНАЛІЗ ОТРИМАНИХ РЕКЛАМНИХ МАТЕРІАЛІВ

Рекламні матеріали були отримані в 44% візитів. У половині з цих матеріалів (53%) була наявна інформація щодо процентної ставки або інші дані, що стосуються загальних витрат за кредитом.

Діаграма 5.1 Наявність в рекламних матеріалах стандартної інформації (% матеріалів, в яких була наявна інформація щодо витрат, N=29)



Вся стандартна інформація була наявна тільки в 31% таких рекламних матеріалів. Інформація щодо максимальної суми кредиту була присутня в 83% матеріалів, РРПС в 31% матеріалів та максимального строку кредиту в 38% матеріалів.

Рекламні матеріали банків є неінформативними для споживача. Замість надання інформації щодо вартості кредиту, банки роблять акцент на пільгових періодах щодо сплати відсотків; великих сумах, які можуть бути надані в кредит; швидкості та простоті надання коштів.

З позитивного, «таємні покупці» **не отримали жодного рекламного матеріалу, який би прямо рекламував кредит як безкоштовний чи безпроцентний.** Проте частина рекламних матеріалів на кредитні картки містила інформацію щодо пільгового періоду, під час якого не нараховуються відсотки, але не містила інформацію щодо звичайної процентної ставки, яка нараховується, якщо кредит не повернуто протягом пільгового періоду або якщо кредитні кошти зняті як готівка. Така подача рекламних матеріалів може утворювати у споживача хибне уявлення, що кредит є безпроцентним.

¹³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52020SC0254>

Всупереч вимогам закону, в майже половині рекламних матеріалів стандартна інформація відображалася різними шрифтами.

В **6%** випадків були зафіксовані розбіжності між рекламними матеріалами та договором. Розбіжності стосувалися розміру РРПС та обов'язковості страхування.

Важливим аспектом у процесі надання споживчого кредиту є ефективна взаємодія позичальника з кредитором на переддоговірному етапі. З одного боку, в інтересах позичальника – отримати від кредитора вичерпну інформацію про умови кредитування, щоб обрати найкращий варіант серед пропонуєваних, а також оцінити власні можливості й прийняти виважене рішення. З іншого боку, кредитор повинен оцінити спроможність позичальника повернути кредит, а отже має бути зацікавленим щонайменше в отриманні правдивої інформації про його доходи¹⁴. Обов'язки кредитора стосовно взаємодії з потенційним позичальником до укладення договору про споживчий кредит регламентовані статтями 9 і 10 Закону про споживче кредитування. Також питання інформаційної взаємодії між позичальником та кредитором регулюються Положенням про інформаційне забезпечення.

ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ВІД ПОЗИЧАЛЬНИКА

Згідно з даними дослідження консультант банку здійснив **перевірку кредитоспроможності** у присутності таємного покупця під час 27% візитів. Під час 39% візитів консультант повідомив, що банком буде здійснено додаткову перевірку кредитоспроможності, а під час 7% візитів було повідомлено, що додаткової перевірки не потрібно. За підсумками 27% візитів «таємні покупці» вказали, що консультант не проводив жодних перевірок і нічого не повідомив з цього приводу.

Найчастіше консультанти запитували таємних покупців про наявність офіційного працевлаштування (83% візитів), місце роботи, офіційний щомісячний дохід та запитувану суму кредиту (75% візитів). У приблизно половині випадків консультанти цікавились неофіційним доходом, строком та ціллю кредиту, а також наявністю невиконаних кредитів. Під час деяких візитів працівники банку запитували про сімейний стан позичальників, телефони контактних осіб, наявність нерухомості, авто тощо.

АНАЛІЗ ПИСЬМОВОЇ ПЕРЕДДОГОВІРНОЇ ІНФОРМАЦІЇ

Проект договору про споживчий кредит було заздалегідь надано для ознайомлення лише під час 28% візитів, що свідчить про відсутність прогресу порівняно з дослідженням 2019 р., коли проект було надано також у 28% випадків. У майже половині візитів консультант повідомляв, що з договором можна буде ознайомитись безпосередньо перед його підписанням. Під час 23% візитів консультант повідомив, що з проектом договору можна ознайомитися на сайті.

Досить промовиста відповідь консультанта на прохання таємного покупця надати проект договору для ознайомлення: «Десь був, потрібно знайти. Але давно такого ніхто не просив».

Паспорт споживчого кредиту на етапі первинної консультації було надано в 57% (70 з 124) візитів. За цим критерієм спостерігається відчутний прогрес порівняно з дослідженням 2019 р., коли паспорт на цьому етапі було надано лише у 32% візитів.

Діаграма 6.1 Надання паспорту споживчого кредиту (% візитів, N=124)



На етапі укладення договору ще 28% (35 з 124) «таємних покупців» отримали паспорт споживчого кредиту. Відповідно, в 15% (19 з 124) візитів «таємні покупці» **не отримали паспорт споживчого кредиту** як того вимагав Закон. Цей показник погіршився порівняно з результатами дослідження 2019 року, коли під час 8% візитів позичальник не отримав паспорт споживчого кредиту взагалі.

¹⁴ Якісна оцінка банком платоспроможності позичальника набуває особливої актуальності з огляду на підвищення Національним банком ваг ризику за незабезпеченими споживчими кредитами з 1 липня 2021 р. Детальніше див.: <https://bank.gov.ua/ua/news/all/pidvischeni-vagi-riziku-dlya-nezabezpechenih-spojivchih-kreditiv-bankiv-diyatimut-z-1-lipnya>

Оцінка Європейської комісії Директиви 2008/48/EC про договори споживчого кредитування від 05.11.2020 р.: «Стейкхолдери визнають, що Стандартизована європейська інформація про споживчі кредити (Standard European Consumer Credit Information, SECCI) мала позитивний вплив на захист прав споживачів, надавши їм інформацію у легкозрозумілому та добре структурованому форматі. Майже дві третини респондентів Відкритої громадської консультації та 85% опитаних споживачів вважали SECCI ефективною. 68% опитаних споживачів для цієї оцінки вказали, що отримали SECCI, що підтверджується дослідженням методом «таємного покупця», де SECCI надавалась у 74% випадків».

В 20% візитів паспорт споживчого кредиту був частиною договору про банківське обслуговування (публічної частини кредитного договору) і, відповідно, був розміщений на сайті, а не отримувався позичальником як окремий документ в паперовій або електронній формі до укладення договору. Така тенденція є небезпечною для споживачів, оскільки паспорти на сайті не враховують конкретну суму, що надається клієнту банку. Вони, як правило, або надають інформацію про певний діапазон (наприклад, кредитний ліміт від 5000 до 200000 гривень), або використовують приклад розрахунків за стандартною сумою, що не співпадає з фактичним обсягом кредиту.

Консультант у відповідь на запитання щодо паспорту кредиту іноді повідомляв таке: «всі ця інформація доступна на сайті».

У 15% паспортів не було істотної обов'язкової інформації, передбаченої Законом про споживче кредитування. Цей показник покращився порівняно з результатами дослідження 2019 року, коли у 25% паспортів не було певної істотної інформації, такої як графік платежів тощо. Зокрема, у 5% паспортів не було орієнтовної загальної вартості кредиту та/або загальних витрат за кредитом, і у 11% паспортів на кредит на особисті цілі не було графіка повернення кредиту. З позитивного, всі отримані паспорти містили інформацію про РППС, номінальну ставку, ті чи інші комісії кредитодавця, наслідки прострочення. Також зауважимо, що тільки в 26% візитів зі страхуванням в паспорті було вказано орієнтовну вартість послуги страхування, як вимагається ст. 9 Закону про споживче кредитування.

Діаграма 6.2 Розбіжності між паспортом та договором (% візитів, де був паспорт, N=105; щодо страхування - % візитів зі страхуванням, N=35)



У 37% візитів, де був наявний паспорт, зафіксовано істотні відмінності в умовах кредитування між паспортом та договором. Для порівняння, в 34% візитів, де був наявний паспорт в дослідженні 2019 року, були зафіксовані розбіжності між паспортом та договором.

Особливої уваги заслуговує практика страхування. Так, **в 46% візитів зі страхуванням в паспорті було вказано, що страхування є необов'язковим або добровільним за бажанням споживача.** Проте фактично позичальник уклав договір страхування. Цей показник демонструє погіршення порівняно з результатами 2019 року, коли в 35% візитів зі страхуванням були розбіжності щодо його обов'язковості між паспортом та договором.

УСНІ КОНСУЛЬТАЦІЇ

На переддоговірному етапі працівник банку повідомив РППС під час 62% візитів. Зокрема, у 27% випадків консультант зробив це з власної ініціативи, а в 35% – після запитання таємного покупця. При цьому, у 34% візитів консультант назвав РППС, яка відрізнялася від вказаної в паспорті та/або договорі. Для порівняння, у 2019 році в 42% візитів консультант назвав неправильну РППС.

Під час 38% візитів РРПС не було названо взагалі, що гірше результатів дослідження практик споживчого кредитування 2019 р. (30%). Найпоширеніший коментар консультантів у випадку відмови повідомляти РРПС: «усе буде в договорі».

Діаграма 6.3 Інформування щодо РРПС (% візитів, N=124)



У 68% візитів на кредити на особисті цілі позичальника було проінформовано про розмір номінальної ставки. Щодо візитів на картки, то в 70% візитів позичальник отримав інформацію про пільгову ставку, і в трохи більшій кількості візитів (83%) про звичайну ставку. У 86% візитів консультант поінформував потенційного позичальника про розмір комісій (платежів за додаткові/супутні послуги кредитодавця).

Одним з найбільш проблемних аспектів споживчого кредитування залишається «добровільно-примусове» страхування позичальників. Під час 35 візитів позичальник уклав договір страхування. З них лише у 2 випадках (6% таких візитів) позичальникові було запропоновано вибір із трьох страхових компаній, як того вимагає законодавство. Для порівняння, у 2019 році в 4 з 40 (10%) візитів зі страхуванням позичальнику дали можливість вибору страхової компанії. Відповідно, в **94% візитів зі страхуванням не була виконана вимога надати позичальнику можливість вибору з-поміж щонайменше трьох варіантів постачальників послуг**.

Щодо порядку повернення і сплати відсотків за кредитом (графік платежів) консультант поінформував під час 88% візитів, а про порядок повного або частково дострокового повернення кредиту – у 91% візитів. Про порядок та умови відмови від договору консультують гірше: таку інформацію позичальник отримав тільки в 60% візитів.

Під час **76%** візитів інформація щодо важливих питань, яка надавалася консультантом усно, відрізнялася від інформації в паспорті споживчого кредиту або в договорі. Цей показник демонструє погіршення порівняно з результатами 2019 року (у 2019 році в 66% візитів усна інформація відрізнялася від паспорту та/або договору).

Основні відмінності між усними консультаціями та паспортом та/або договором було зафіксовано з таких питань:

- іншу **реальну річну процентну ставку** було усно заявлено під час консультації, аніж та, яку вказано у паспорті та/або договорі (34% візитів);
- консультант сказав, що послуга **страхування** є обов'язковою, тоді як в паспорті було зазначено, що ні, і позичальник уклав договір страхування (46% візитів зі страхуванням);
- консультант надав інформацію щодо **процентної ставки, комісій, щомісячного платежу та/або загальної вартості кредиту**, яка не відповідала письмовій інформації (35% візитів);
- позичальнику надавали інформацію щодо розміру та/або порядку нарахування **неустойки** (пені, штрафів), яка не відповідала письмовій інформації (40% візитів).

Коментар таємного покупця, який влучно характеризує практики споживчого кредитування, зафіксовані у більшості випадків: **«Доволі швидко отримав кредит, однак інформацію особливо не озвучували, лише після запитань з мого боку»**.

7 АНАЛІЗ КРЕДИТНИХ ДОГОВОРІВ

Експерти ТОВ «Юридичний Альянс «ЕЛ СІ ЕФ» проаналізували публічні частини договорів 22 банків та договори, укладені «таємними покупцями» під час візитів. Договори були перевірені на наявність в них всіх умов, передбачених ст. 12 Закону про споживче кредитування, а також наявність незаконних умов та умов, що створюють певні підвищені ризики для позичальника.

Діаграма 7.1 Положення в договорах, що можуть розглядатися як порушення законодавства (2019 - N=71, 2021 - N=124)



31% договорів не містили всю інформацію, яка має бути включена до договору відповідно до ст. 12 Закону про споживче кредитування. Цей показник демонструє погіршення порівняно з результатами дослідження 2019 року, коли 23% договорів не містили всю інформацію, яка має бути включена до договору відповідно до закону. При цьому, наші експерти зафіксували значні відмінності за цим показником між договорами на кредити та кредитні картки. Так, у 48% договорів на кредитні картки не було частини інформації, яка має бути включена до договору. Найчастіше в таких договорах була відсутня інформація щодо реальної річної процентної ставки (23% договорів на картки), загального розміру наданого кредиту, розміру процентної ставки. Що стосується договорів на кредити на особисті цілі, то тільки 8% таких договорів не містили всю обов'язкову інформацію. У них був відсутній графік погашення заборгованості або інформація щодо обов'язковості укладення договору страхування, який був фактично укладений.

Ст. 6 Закону про фінансові послуги забороняє фінансовим установам вимагати дострокового погашення несплаченої частини боргу за кредитом та розривати в односторонньому порядку укладені договори у разі незгоди позичальника із пропозицією фінансової установи збільшити процентну ставку або інший платіж, передбачений договором. Однак, **77% договорів порушували цю заборону**, надаючи кредитодавцю право вимагати повернення кредиту або зобов'язуючи позичальника виконати всі боргові зобов'язання за договором у випадку, коли позичальник не погодився із пропозицією кредитодавця про зміну розміру певних платежів, встановлених кредитним договором. За цим показником зафіксовано суттєве погіршення порівняно з результатами 2019 року, коли в 35% договорів були знайдені відповідні умови. Такі норми були трохи частіше знайдені в договорах на кредитні картки (85%) порівняно з договорами на кредити на особисті цілі (66%).

Схожі за своїми правовими наслідками положення є у багатьох банків:

«Строк повернення Кредиту є таким, що настає, і Клієнт зобов'язаний погасити заборгованість за Кредитом у повному обсязі не пізніше наступного робочого дня після настання будь-якого із наступних випадків (обставин):

- відмови від пропозиції Банку, що пов'язана зі зміною процентної ставки за користування Кредитом та/або розміру комісійної винагороди за обслуговування Кредиту»

Ще однією нормою, за якою зафіксовано суттєве погіршення, є порушення норми ч. 7 ст. 12 Закону про споживче кредитування, згідно з якою зміна умов договору про споживчий кредит можлива тільки за згодою сторін. У 2019 році в 58% договорів було відповідне порушення. Однак, у 2021 році **77% договорів містили положення, що передбачають право кредитодавця в односторонньому порядку вносити зміни до договору**, наприклад, зміни, що стосуються розміру пені/штрафів.

Відповідно до ст. 16 Закону про споживче кредитування споживач має право в будь-який час повністю або частково достроково повернути споживчий кредит, і кредитор забороняється відмовляти споживачу в прийнятті платежу або встановлювати споживачу будь-яку плату, пов'язану з достроковим поверненням. Однак, **10% договорів встановлювали певні умови для дострокового погашення з ініціативи позичальника**. Зокрема, деякі кредитодавці встановлюють мінімальну суму, яка може бути повернена достроково за кредитами на особисті цілі – наприклад, 500 грн. Крім того, деякі кредитодавці встановлюють, що позичальник має право достроково повернути кредит виключно в ті дати, які передбачені в графіку платежів як дати повернення кредиту. Інші кредитодавці передбачають, що позичальник може повернути кредит достроково в будь-який час, але він не буде зарахований на погашення до наступної дати платежу. Фактично, це те ж саме, що й заборона позичальнику повертати кредит в інші дати. Цей показник покращився порівняно з результатами 2019 року, коли таке порушення було знайдено в 37% договорів.

Деякі договори передбачають: «Списання Банком суми коштів для здійснення часткового дострокового погашення заборгованості відбувається виключно в дату чергового платежу у відповідності з Графіком платежів».

Оцінка Європейської комісії Директиви 2008/48/ЕС про договори споживчого кредитування від 05.11.2020 р.: «І право на відмову від кредиту, і право на дострокове погашення працюють добре, оскільки кредитори переважно відповідають вимогам. Загалом понад 70% споживачів добре обізнані про обидва права. Лише близько 1% споживачів користуються правом відмови, тоді як право на дострокове погашення використовується частіше, приблизно 25% споживачів гасять свою позику достроково, частково або повністю».

У порушення ст. 19 Закону про споживче кредитування, яка встановлює певну черговість погашення вимог кредитора у разі недостатності суми здійсненого платежу для виконання зобов'язання за договором, **18% договорів містили положення, які дозволяють кредиторам самостійно визначати черговість погашення вимог або передбачають іншу черговість, ніж встановлена законом**. Це погіршення порівняно з результатами дослідження 2019 року (6% договорів 2019 року).

Низка договорів містили ризикові для споживача умови. Зокрема, 35% договорів передбачали збільшені строки позовної давності (до 70 років). Це несе додаткові ризики для споживача, оскільки кредитор має більше (інколи більше ніж середня тривалість життя людини) часу для того, щоб звернутись із позовом до позичальника. Крім того, в 8% договорів були норми, що збільшують строк позовної давності для стягнення неустойки.

21% договорів містили третейське застереження, яке передбачало розгляд спору в Постійно діючому Третейському суді при Всеукраїнській громадській організації «Всеукраїнський фінансовий союз», суді при Торгово - промисловій палаті України або суді при Асоціації „Дніпровський банківський союз”. Це створює додаткові ризики для позичальника з огляду на те, що його можливості для оскарження рішення будуть обмежені.

Ще одна ризикова для споживача умова, а саме право кредитодавця на розкриття банківської таємниці та/або персональних даних у широкому або фактично необмеженому колі випадків, була зафіксована в 72% договорів.

8 БАЛЬНІ ОЦІНКИ БАНКАМ

Всі 22 банки, що увійшли до вибірки, було оцінено за такими параметрами:

- оцінка достовірності задекларованих умов кредитування (не виявлено ознак недостовірності задекларованих умов кредитування, виявлено ознаки недостовірності задекларованої інформації): вага в оцінці – 30%;
- оцінка кредитних договорів щодо лояльності умов для позичальників (аналіз не виявив ознак нелояльних умов для позичальників, аналіз виявив 1 ознаку нелояльних умов для позичальників, аналіз виявив більше 1 ознаки нелояльних умов для позичальників¹⁵): вага в оцінці – 30%;
- оцінка практик споживчого кредитування (аналіз не виявив негативних ознак, аналіз виявив 1 негативну ознаку, аналіз виявив більше 1 негативної ознаки): вага в оцінці – 30%;
- наявність кодексу етики з нормами про захист прав споживачів (кредитодавець має відповідний кодекс етики або інший подібний корпоративний документ, кредитодавець не має такого документу): вага в оцінці – 10%¹⁶.

На основі вищезазначених оцінок для кожного банку був визначений загальний бал, що дозволило скласти рейтинг банків з точки зору їхніх якісних характеристик. Результати рейтингування наведено в таблиці¹⁷.

Банк №	Оцінка достовірності задекларованих умов кредитування	Оцінка кредитних договорів щодо лояльності умов для позичальників	Оцінка практик споживчого кредитування	Наявність кодексу етики з нормами про захист прав споживачів	Загальний бал	Оцінка Банку
1	1	1	1	1	1	★★★★★
2	1	-1	1	1	0.4	★★★★☆
3	1	0	1	1	0.7	★★★★☆
4	1	0	1	1	0.7	★★★★☆
5	-1	-1	-1	1	-0.8	★★★☆☆
6	-1	-1	-1	1	-0.8	★★★☆☆
7	-1	-1	-1	1	-0.8	★★★☆☆
8	-1	0	1	1	0.1	★★★☆☆
9	-1	-1	-1	1	-0.8	★★★☆☆
10	1	0	1	1	0.7	★★★★☆
11	-1	0	-1	1	-0.5	★★★☆☆
12	1	0	0	1	0.4	★★★★☆
13	-1	-1	-1	1	-0.8	★★★☆☆
14	1	-1	1	1	0.4	★★★★☆
15	1	0	-1	1	0.1	★★★★☆
16	1	0	1	1	0.7	★★★★☆
17	1	0	0	1	0.4	★★★★☆
18	-1	0	0	1	-0.2	★★★☆☆
19	1	0	0	1	0.4	★★★★☆
20	1	-1	0	1	0.1	★★★★☆
21	1	0	0	1	0.4	★★★★☆
22	1	0	0	1	0.4	★★★★☆

Засновуючись на нашій методиці оцінки, один банк отримав п'ять зірок за свої практики споживчого кредитування, чотири банки отримали чотири зірки, і сім банків не отримали жодної зірки.

¹⁵ Ознака «*договір передбачає право кредитодавця вимагати дострокове погашення боргу в разі незгоди позичальника із пропозицією збільшити платежі за кредитним договором*» та ознака «*право кредитодавця в односторонньому порядку змінювати умови договору, визначені ч. 1 ст. 12 Закону про споживче кредитування*» зараховувались в загальному заліку як одне порушення, оскільки порушення як ст. 6 Закону про фінансові послуги, так і ст. 12 Закону про споживче кредитування, містилось в одному пункті проаналізованих договорів.

¹⁶ Щодо всіх характеристик, крім характеристики з наявності кодексу етики: у випадку документування кількох прикладів (візитів) з різними результатами виявлених ознак, наявність чи відсутність відповідної ознаки визначається відповідно до результатів, які преважують; а у разі однакової кількості задокументованих різних результатів вважається, що відповідна негативна ознака (ознака недостовірності задекларованих умов кредитування, ознака нелояльних умов, чи негативна ознака практик споживчого кредитування) наявна.

¹⁷ Значення +1 означає, що за відповідним параметром у банку преважують позитивні ознаки, -1 – негативні. Відповідно до значення узагальненої оцінки призначається один з наступних рівнів якісної відзнаки (зірки): 0 зірок: <0, 1 зірка: [0,-0,2] балів, 2 зірки: (0,2,-0,4] балів, 3 зірки: (0,4,-0,6] балів, 4 зірки: (0,6,-0,8] балів, 5 зірок: >0,8 балів.

Після останнього дослідження Проекту у 2019 році ситуація на ринку споживчого кредитування України змінилась дуже мало. Наприклад, середня вартість кредиту на особисті цілі майже не змінилась з нашого дослідження 2019 року – 138% порівняно з 121%. Достовірність інформації, дотримання вимог до її розкриття та справедливе ставлення до споживачів не покращились, а щодо деяких практик – навіть погіршилися. Візити методом «таємного покупця» показують, що всі етапи процесу споживчого кредитування мають бути переглянуті та покращені банками. Це стосується і реклами, і розкриття інформації, і умов договорів, і реальної вартості кредиту. Загалом, не вистачає культури, яка б ставила на перше місце задоволення споживача.

Практики страхування, що вимагається банками для отримання кредиту, викликають, напевно, найбільше занепокоєння. «На папері» все виглядає добре: на сайті фінансової установи можна знайти перелік так званих «погоджених» страхових компаній, у якому буде три чи більше страховиків. Але насправді, споживач позбавлений права вибору страхової компанії (тільки в двох візитах з 35, коли було оформлено страхування, «таємним покупцем» було запропоновано вибір між 3-ма страховими компаніями).

Банки також продовжують «робити вигляд», що страхування не є обов'язковим – у паспорті вказується, що воно здійснюється тільки за бажанням споживача, але усно споживача повідомляють, що договір страхування має бути укладений.

Крім того, фінансові установи знаходять нові шляхи надання додаткових послуг зі страхування (страхування ризиків по БПК та страхування від Ковід) з відповідним збільшенням суми та/або вартості кредиту на суму таких витрат і, як наслідок, збільшенням навантаження на позичальника. Це питання є актуальним як з точки зору захисту прав споживачів, так і з точки зору питання обмеження конкуренції на ринку страхових послуг, проте ми не бачимо, щоб фінансові установи мали бажання переглядати свої практики у цій сфері.

Банки повинні дотримуватися чинної методики розрахунку РРПС, передбаченої законодавством. Як показало наше дослідження, вказана в договорі РРПС відповідає (або є більшою - умовно відповідає) РРПС за розрахунками експертів у 63% візитів. Так само, РРПС, вказана в інформації про істотні характеристики послуги з надання споживчого кредиту, відповідає РРПС за розрахунками експертів також у 63% візитів. При цьому, нормативними документами регулятора не регламентований розрахунок РРПС за таким «специфічним» кредитним продуктом як кредитні картки (картки з кредитним лімітом). Оманлива інформація фінансових установ щодо істотних фінансових умов за цим кредитним продуктом може дезорієнтувати позичальника та спонукати його до невважених дій (накопичення боргу), і збільшує банківський портфель NPL-кредитів.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ФІНАНСОВИМ УСТАНОВАМ:

- припинити вимагати страхування за кредитами без розкриття інформації про обов'язковість та вартість такого страхування та без надання позичальнику можливості обрати страховика. Якщо будь-яке страхування вимагається, вартість страхових послуг має бути включена до розрахунку РРПС та загальних витрат;
- підвищити достовірність рекламних матеріалів та матеріалів на сайтах (а також їх доступність) задля надання споживачу необхідної інформації про вартість споживчого кредиту і, головне, інформації про розмір правдивої РРПС;
- забезпечити включення до договорів усіх умов, які вимагаються ст. 12 Закону про споживче кредитування;
- вилучити з договорів (у тому числі публічних частин договорів) умови, які є незаконними;
- сфокусувати свою діяльність на створенні середовища, в якому споживач є задоволеним, шляхом навчання персоналу банків та посилення комплаєнс-контролю (справедливе ставлення до клієнтів, надання правдивої інформації про істотні фінансові умови споживчого кредиту);
- забезпечити відсутність розбіжностей в інформації, яка надається споживачу на різних етапах процесу кредитування – між задекларованими в рекламі/істотних характеристиках послуги з надання споживчого кредиту/переддоговірній інформації/договорі і фактичними розмірами РРПС та загальної вартості кредиту;

- приділити особливу увагу підвищенню якості усних консультацій потенційних позичальників (зокрема, шляхом проведення регулярних тренінгів для консультантів).

РЕКОМЕНДАЦІЇ СПОЖИВАЧАМ:

- вивчайте всі документи, які наявні на сайті фінансової установи, та всі договори до отримання кредиту;
- дізнавайтесь розмір РРПС, загальну вартість кредиту та графік його повернення, які пропонуються банком, та порівнюйте умови різних банків;
- перепитуйте будь-яку незрозумілу або суперечливу інформацію, але покладайтесь на умови письмового договору.

РЕКОМЕНДАЦІЇ НАЦІОНАЛЬНОМУ БАНКУ УКРАЇНИ:

- продовжувати активне інформування споживачів про їхні права і обов'язки за законодавством;
- здійснювати проактивний контроль за дотриманням кредитором встановленої законодавством методики розрахунку реальної річної процентної ставки;
- за результатами аналізу міжнародного досвіду розробити та виокремити в окремий розрахунок та/або визначити окремі сценарії/моделі для розрахунку РРПС за картками з кредитним лімітом;
- розглянути можливість імплементації в українське законодавство концепції відповідального кредитування, яка передбачає, що кредитор повинні діяти не лише у власних інтересах, але також враховувати інтереси та потреби позичальників (за рахунок коректної оцінки кредитоспроможності позичальника та прийнятності для нього кредиту)¹⁸;
- забезпечити неухильне дотримання банками вимог Закону про споживче кредитування щодо надання супровідних послуг третіми особами (страхування). Передусім, треба сфокусуватись на припиненні практик страхування, які не надають споживачам можливість вибору страхової компанії;
- публікувати регулярні звіти НБУ щодо дотримання банками норм законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг. Такий звіт міг би висвітлювати, на додаток до скарг споживачів, питання захисту прав споживачів, розглянуті НБУ під час безвізного нагляду та інспекційних перевірок банків.

¹⁸ Аналогічна рекомендація вже надавалася у квітні 2021 р. за підсумками дослідження ринку мікрокредитування: http://www.fst-ua.info/wp-content/uploads/2021/04/Payday-Lending-Consumer-Experience_Report-April-2021_ua.pdf