



Національний
банк України

Концепція регулювання колекторської діяльності та захист прав споживачів під час врегулювання проблемної заборгованості

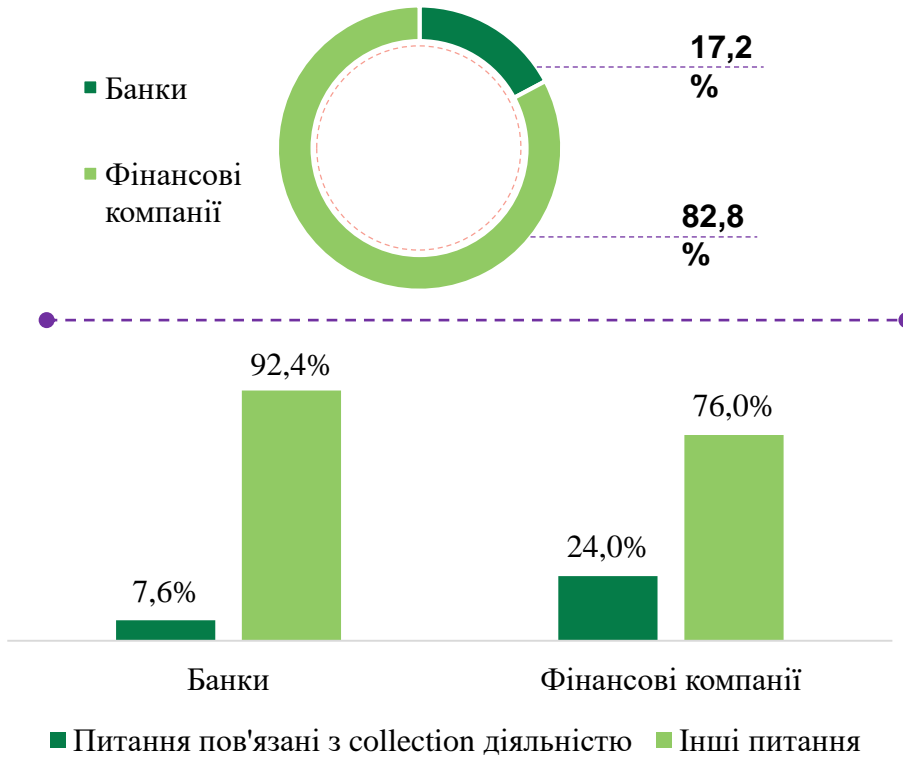
Презентація для зустрічі з ринком
щодо захисту прав споживачів під час
врегулювання проблемної заборгованості

м. Київ, 20 серпня 2020



1. Результати розгляду звернень громадян у липні 2020 року

Загальна інформація



У липні 2020 року до Національного банку надійшло 2532 письмових звернення. 2096 стосовно фінансових компаній, та 436 звернень відносно діяльності банків.

Питання у зверненнях стосувались діяльності 29 банків, та більш ніж 400 фінансових компаній.

Стосовно collection діяльності на рахунок банків надійшло 33 письмових звернення, фінансових компаній 502 письмових звернення.

Проблематика роботи по поверненню проблемних кредитів



У трьох четвертих звернень стосовно collection діяльності банків споживачі скаржились на достатньо грубі форми роботи банків відносно своїх клієнтів



У майже половині звернень з приводу collection діяльності фінансових компаній були наявні випадки дуже жорстоких форм поводження з боржниками для примусового повернення заборгованостей.

Виявлені порушення за результатами розгляду звернень у липні 2020 року

Норми законодавства:

ст. 3, 21, 22, 32 Конституції України

ст. 3, 291, 301, 302, 308,
Цивільного кодексу України

ст. 6, 12, 14 Закону України «Про захист персональних даних»

ст. 182 Кримінального кодексу України

Приклади порушень:

Погрози фізичною розправою боржнику та членам його сім'ї в разі несплати простроченої заборгованості.
Цілодобовий автодозвон з коротким інтервалом на телефонні номери боржника, членів його родини, колегам.
Використання нецензурної лексики в повідомленнях та телефонних дзвінках боржнику та його близьким.

Розповсюдження фото колажів, які принижують честь і гідність боржника.
Погрози проведення опису особистого майна боржника з метою його реалізації в разі несплати боргу.

Обробка персональних даних третіх осіб, які не мають відношення до кредиту, та не надавали згоду на обробку персональних даних.
Поширення персональних даних боржника.

Збирання, використання, поширення конфіденційної інформації про боржника в месенджерах, соціальних мережах.



2. Концепція регулювання колекторської діяльності

Місце колекторської діяльності в ієрархії послуг на фінансовому ринку



Ключові новели

- Врегулювання в межах Закону України про споживче кредитування
- Реєстр Колекторських компаній (веде НБУ)
- Законодавчі обмеження/заборони на певну поведінку при взаємодії з боржником - поширені на всі споживчі договори, а також на осіб, які набули прав кредитора за договором про відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит
- Штрафні санкції за порушення вимог законодавства щодо взаємодії з боржником -споживачем

Суб'єкти відносин з врегулювання простроченої заборгованості

Колекторські компанії (КК)

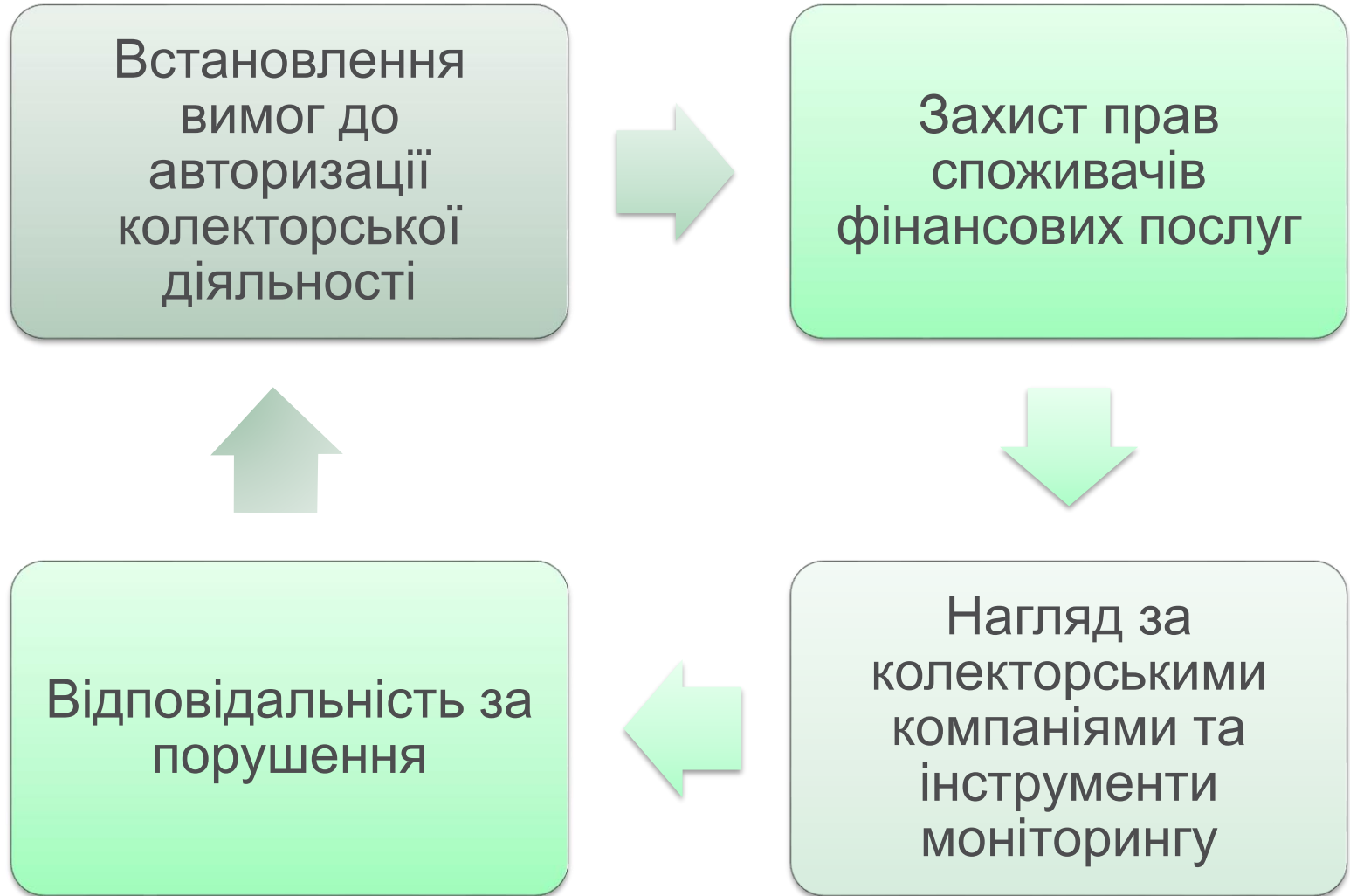
- ЮО, яких кредиторавці залучають для врегулювання простроченої заборгованості боржників на умовах аутсорсингу

Кредитори

- (i) кредиторавець, який видав кредит
- (ii) особа, яка набула прав кредитора за договором про відступлення права вимоги за договором про споживчий кредит - новий кредитор (в тому числі фінансові компанії з ліцензією на факторинг до моменту врегулювання факторингу)

не є колекторами,
але зобов'язані
дотримуватися таких
самих вимог до
етичної поведінки

Засади регулювання діяльності колекторських компаній



1.1 Вхід на ринок колекторських компаній

Вимоги до провадження діяльності КК на рівні закону:

1) обов'язкове попереднє включення до Реєстру колекторських компаній (подати відомості, визначені у законі);

2) бездоганна ділова репутація власників істотної участі (засновників) КК - відповідає вимогам, встановленим НБУ;

3) керівник ЮО та її працівників відповідають кваліфікаційним вимогам (ділова репутація та професійна придатність), встановленим НБУ;

4) дотримання вимог до етичної поведінки та правил взаємодії з боржником;

5) квартальні звітні дані та інформацію щодо результатів діяльності КК, зокрема щодо загальної суми портфелю заборгованості на обслуговуванні, строків заборгованості, видів зобов'язань, інформації про забезпеченість портфелю заборгованості на обслуговуванні

1.2 Вимоги до кредиторів:

1) дотримуватися вимог до ринкової/етичної поведінки та правил взаємодії з боржником;

2) розкривати інформацію про залучених колекторів контролювати дії колекторів;

3) укладати договори лише з КК з Реєстру;

4) контролювати дії залучених КК та надавати рекомендації щодо усунення порушень;

5) розірвати договір з КК в односторонньому порядку у разі її виключення з Реєстру КК або в разі систематичного порушення нею вимог до етичної поведінки

Вимоги до взаємодії зі споживачем під час врегулювання простроченої заборгованості

Взаємодія зі споживачем може відбуватись шляхом:

безпосередньої взаємодії

телефонні переговори,
особисті зустрічі

надсилання повідомлень

текстових, голосових та
інших через засоби
телекомунікації;

поштових відправлень

надсилання за місцем
проживання або перебування

Перша взаємодія за споживачем

ФУ / КК має повідомити:

- своє найменування;
- ПІБ та посаду особи - представника ФУ/К
- правову підставу взаємодії;
- розмір простроченої заборгованості, неустойки, інших платежів

ФУ / КК має надати:

На вимогу споживача
надати підтвердні
документи

Колекторська діяльність в Україні

Врегулювання в межах ЗУ Про споживче кредитування



Захист прав споживачів фінансових послуг: основні засади

Попередження споживача про можливість залучення колектора

- Право кредитора залучати колектора має бути визначено в договорі про споживчий кредит;
- Споживач фінпослуг має бути попереджений про право кредитора залучати колектора до укладення договору про споживчий кредит.

Вимоги до етичної поведінки

- Колектори зобов'язані дотримуватись вимог до ринкової/етичної поведінки при взаємодії зі споживачем фінпослуг.

Регламентация способів та частоти взаємодій зі споживачами

- Встановлюється виключний перелік способів дозволеної взаємодії колекторів зі споживачем фінпослуг із встановленням обмежень максимальної частоти таких взаємодій.

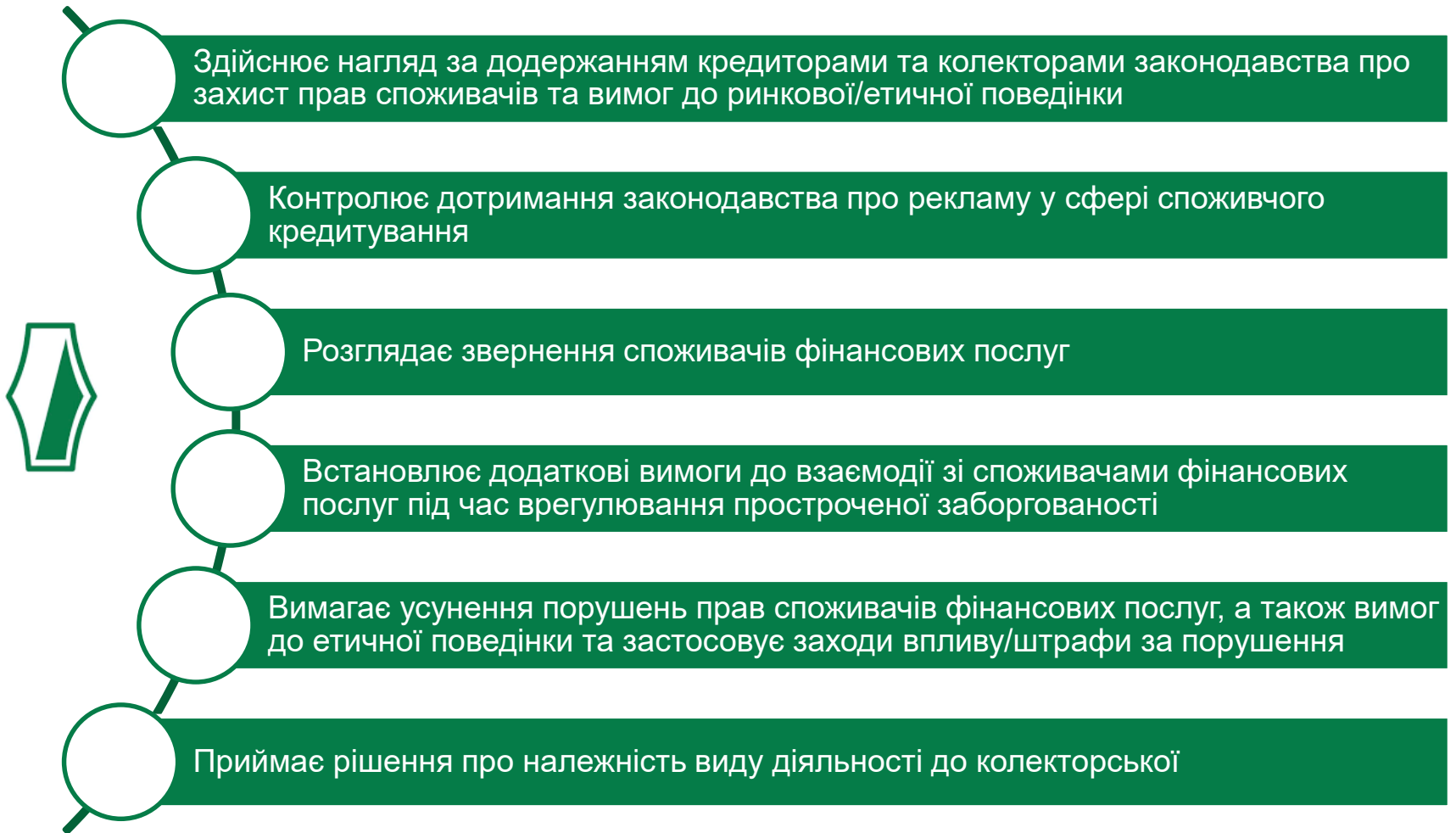
Розкриття інформації колекторами

- Встановлюється обсяг інформації, яку колектор має повідомити споживачу фінпослуг під час першої взаємодії.

Право звернення споживачів фінпослуг до НБУ

- Споживачі фінпослуг можуть звертатися до НБУ у разі порушення правил та вимог до колекторської діяльності.

Повноваження НБУ щодо захисту прав споживачів фінпослуг*



Національний банк матиме повноваження щодо нагляду за стягненням заборгованості лише за договорами про надання фінансових послуг

Заходи впливу НБУ щодо незаконних колекторських дій

Колекторські компанії:

письмова вимога про усунення порушення

штрафні санкції

виключення з Реєстру колекторських компаній

Особи, що надають колекторські послуги без реєстрації:

Договори на стягнення укладені з компаніями не внесеними в Реєстр є нікчемними

Повідомлення правоохоронних органів з метою притягнення до адміністративної/ кримінальної відповідальності

Віднесення до «чорного списку» колекторів / визнання ділової репутації небездоганною

Кредитори:

письмова вимога про усунення порушення

рекомендація посилити контроль за дотриманням залученим колектором вимог законодавства

штрафні санкції

відкликання/призупинення ліцензії фінансової установи

Наслідки виключення з Реєстру колекторських компаній

виключення з Реєстру є підставою для припинення договору між кредитором та компанією

заборона кредиторам укладати договори з компаніями не внесеними в Реєстр

визнання небездоганною ділової репутації власників істотної участі та керівників строком на 1 рік

заборона протягом 1 року займатись колекторською діяльністю

Невідкладні дії ринку



Ухвалення змін до законодавства вимагає часу, але починати діяти треба вже зараз



НБУ розробить методичні рекомендації щодо етичного здійснення колекторської діяльності і запропонує ринку їх дотримуватися.



НБУ запропонує всім учасникам ринку повідомити про дотримання рекомендацій щодо етичного здійснення колекторської діяльності



Перелік учасників ринку, які повідомили про дотримання рекомендацій щодо етичного здійснення колекторської діяльності, буде розміщено на сайті НБУ



НБУ продовжить дослідження структури ринку шляхом опитування банків та фінансових установ



Питання для обговорення



Додатковий слайд

Життєвий цикл колекторської компанії

