**Загальні пропозиції**

1. **Чому НБУ вирішив займатися, у томі числі і захистом прав споживачів? Чи не компетенція це іншого державного органу?**

На сьогодні існують суттєві проблеми в фінансовій системі щодо прозорості розкриття інформації про послуги гравцями фінансового сектору. Оманлива реклама та приховані комісії у короткостроковій перспективі дозволяють банкам отримати прибуток, проте у довгостроковій – руйнують довіру населення до банківської системи. Така ситуація не сприяє зростанню економіки, відновленню кредитування та покращенню добробуту населення, яке повинне бути активним користувачем переваг фінансових послуг. Аналіз світового досвіду показує, що питанням захисту прав споживачів опікуються центральні банки більшості країн світу.

1. **НБУ встановлює додаткове регулювання, але країна взяла курс на дерегуляцію. Чи необхідні такі норми?**

Право НБУ встановлювати вимоги до розкриття інформації банками на їхніх сайтах та у рекламі регламентоване Законом України «Про банки і банківську діяльність». Таке регулювання є необхідним для вирівнювання інформації, яку отримує громадянин про фінансову послугу, та покликане сприяти конкуренції в банківській системі. Перед підписанням договору, споживач повинен чітко усвідомлювати основні умови отримання та користування фінансовою послугою та мати можливість легко порівняти пропозиції різних банків. У довгостроковій перспективі це спонукає фізичну особу користуватися й іншими фінансовими послугами та зменшує рівень проблемних кредитів.

1. **Додаткові норми щодо розкриття інформації призведуть до додаткових витрат банків на доопрацювання сайтів. Чи можливо залишити за банками право на власний розсуд надавати інформацію на сайтах та у рекламі?**

Запровадження банками вимог призведе до додаткового налаштування сайтів та зміни маркетингових матеріалів. НБУ передбачено три місяці для набрання чинності документами та відповідно час банкам на доопрацювання сайтів. На сьогодні банки на власний розсуд надають інформацію на сайтах та у рекламі, що унеможливлює її порівняння між банками та має оманливий характер. Попередні дослідження показали, що банки не розкривають повну вартість кредиту чи специфічні умови щодо точного часу закінчення депозиту. Також більша частина скарг, отриманих НБУ, стосується недобросовісного розкриття ключової інформації про фінансову послугу до укладення договору. Стандарти розкриття інформації запроваджені в більшості розвинених країн, а в ЄС навіть діють декілька десятків Директив, що регулюють ці питання. Нами передбачено запровадження аналогічних стандартів і в фінансовому секторі України.

1. **Чи планує НБУ встановлення додаткових вимог?**

Так, дані вимоги це тільки перший етап з реалізації системи захисту прав споживачів фінансових послуг. Захист прав споживачів передбачає чіткі правила поводження фінансової установи зі споживачем на всіх етапах: переддоговірному, в процесі дії договору та післядоговірному. Сьогодні ми встановлюємо основні вимоги до основних фінансових послуг. Далі буде охоплено всі фінансові послуги, які надаються споживачі та відповідні правила ринкової поведінки фінансової установи.

1. **Яким порушенням НБУ буде приділяти увагу насамперед?**

1) нав'язування послуг третіх осіб;
2) оманливий розрахунок відсоткової ставки (приховування тарифів та комісій);
3) неправдива реклама.

**6. Коли був створений новий підрозділ та який його функціонал?**

Управління захисту прав споживачів фінансових послуг було створено у травні 2019 року, на цей момент триває формування його штату. До функцій управління належать: розробка та впровадження нормативно-правових актів із захисту прав споживачів, розгляд та аналіз звернень громадян та частково юридичних осіб та здійснення нагляду за ринковою поведінкою. Також передбачено відповідну комунікацію з учасниками фінансового сектору у разі виявлення проблемних питань чи порушень законодавства із захисту прав споживачів.

1. **Коли повноцінно запрацює функція захисту прав споживачів у НБУ?**

Реально запрацювати функція повинна на початку 2020 року. Як тільки підрозділ буде повністю сформований та нові вимоги наберуть чинності.

1. **Який результат очікує НБУ від запровадження цієї функції? Чи є якійсь KPI?**

Єдиний KPI – відновлення довіри населення до фінансового сектору. Досить складно зараз вирахувати, скільки банків повинно бути покарано, чи скільки скарг розглянуто. Сьогодні ми працюємо, щоб повноцінно запустити цю функцію до кінця 2019 року з передбаченими правилами для ринку та відпрацьованим механізмом нагляду.

1. **Чи не дублює запропоноване регулювання чинне законодавство України, зокрема Закони України "Про споживче кредитування" та "Про звернення громадян"?**

Положення та Методичні рекомендації не дублюють вимоги чинного законодавства України. Положення визначає вимоги до розміщення інформації про фінансові послуги на сайті банку та через поширення реклами. Методичні рекомендації
встановлюють єдині підходи до організації порядку розгляду банками звернень їхніх клієнтів. Національний банк отримує значну кількість звернень громадян у зв'язку з не відповідною ринковою поведінкою банків.

**Пропозиції до Положення про інформаційне забезпечення банками клієнтів щодо банківських та інших фінансових послуг**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| пункт 3 Розділу І Загальні положення | 3. Терміни, що використовуються в цьому Положенні, вживаються в таких значеннях:4) клієнт – фізична особа, яка звертається до банку за придбанням або користується фінансової(ю) послуги(ою) банку; | Визначення відповідно до Закону України "Про банки і банківську діяльність". |
| пункт 4. Розділу І Загальні положення | 4. Банк зобов’язаний здійснювати інформаційне забезпечення клієнтів після проставлення клієнтом відмітки про надання дозволу на обробку своїх персональних даних відповідно до Закону України “Про захист персональних даних”. Банк надає клієнту інформацію про перелік персональних даних клієнта, які підлягають обробці з метою отримання доступу ним до веб-сайту банку, та мету цієї обробки. У разі зміни визначеної мети обробки персональних даних на нову мету, яка є несумісною з попередньою, банк інформує клієнта про змінену мету до початку подальшої обробки цих даних. | Доступ до сайту банку передбачає обробку персональних даних клієнта.До персональних даних під час інформаційного забезпечення клієнта засобами сайту банку належить IP-адреса та інша інформація, яка може бути надана сайту, наприклад, помічнику тощо. Банк повідомляє клієнту перелік персональних даних, які підлягатимуть обробці з метою доступу до веб-сайту та мету цієї обробки. У разі зміни мети обробки персональних даних банк інформує клієнта про змінену мету до початку обробки цих даних (наприклад, для входу в особистий кабінет, де є вимога введення додаткових даних клієнта: пароль та логін). |
| пункт 7 Розділу І Загальні положенняпункт 15 Розділу ІІ Інформаційне забезпечення клієнтів шляхом розміщення інформації на власному веб-сайті | 7. Банк зобов’язаний розміщувати на власному веб-сайті інформацію, зазначену в пунктах 5, 6 розділу І цього Положення, у формі окремого документа з використанням шрифту Times New Roman 14 кегля та з можливістю друку цієї інформації. 15. Банк має право використовувати на власному веб-сайті примітки з метою уточнення інформації, що надається ним під час інформаційного забезпечення клієнта, з урахуванням:1) використання кольору, що співпадає з кольором основного тексту;2) використання шрифту Times New Roman 12 кегля. Інформація у примітках не може містити відомості, визначені в пунктах 5, 6 розділу І цього Положення, та умови отримання акційної пропозиції. | Норми щодо запровадження єдиних вимог до шрифту забезпечать однаковий формат подання інформації на сайтах банків та сприятимуть порівнюваності інформації, наданої різними банками щодо фінансових послуг окремих видів. |
| пункт 8 Розділу І Загальні положення | 8. Банк несе відповідальність за актуальність та достовірність інформації, яка надається під час інформаційного забезпечення клієнта. Банк забезпечує повноту та зрозумілість цієї інформації. Банк розробляє та впроваджує внутрішні документи, які визначають порядок інформаційного забезпечення клієнтів. | Норма запроваджується з метою приведення внутрішньобанківських нормативних документів відповідно до вимог НБУ. Ці нормативні документи будуть предметом перевірки НБУ. |
| пункт 9 Розділу ІІ Інформаційне забезпечення клієнтів шляхом розміщення інформації на власному веб-сайті | 9. Банк розміщує на власному веб-сайті інформацію про умови та порядок надання фінансових послуг, а саме: …9) посилання на веб-сторінку банку, де розміщено договір про надання фінансових послуг;… | Договір оферти є значним за обсягом, що ускладнює його сприйняття клієнтом. Запровадження норми передбачає наявність посилання в розрізі кожного виду фінансової послуги на конкретний пункт в договорі оферти, де розміщено інформацію щодо умов надання цієї фінансової послуги. |
| пункт 10 Розділу ІІ Інформаційне забезпечення клієнтів шляхом розміщення інформації на власному веб-сайті | 10. Банк розміщує на власному веб-сайті інформацію про порядок розгляду банком звернень клієнтів.Порядок розгляду банком звернень клієнтів має включати посилання на сторінку офіційного Інтернет-представництва Національного банку підрозділ “Звернення громадян” розділ “Контакти”. | Норма щодо розміщення інформації про порядок розгляду банком звернень дозволить клієнту розуміти порядок оскарження дій чи бездіяльності банку, сприятиме прозорості розгляду звернень та підвищенню рівня довіри до банківської системи загалом. |
| пункт 12 Розділу ІІ Інформаційне забезпечення клієнтів шляхом розміщення інформації на власному веб-сайті | 12. Банк розміщує на власному веб-сайті калькулятори для порівняння загальних витрат або доходів від фінансової послуги з урахуванням додаткових та супутніх послуг банку, кредитних посередників і третіх осіб, включно з податками та зборами з урахуванням вимог законодавства України.Банк зобов’язаний використовувати функцію ЧИСТВНДОХ (XIRR) програмного продукту Microsoft Excel під час розробки калькулятора для порівняння загальних витрат та доходів за фінансовими послугами. | Запровадження калькуляторів під окремі фінансові послуги сприятиме порівнюваності загальних витрат та доходів клієнта від фінансової послуги та досягненню повноти розкриття відповідної інформації, що дозволить клієнту оцінити доцільність користування фінансовою послугою. Якщо банк не має можливості достовірно оцінити додаткові і супутні послуги – до розрахунку приймається максимально можливе значення за даною фінансовою послугою. Відповідна норма буде додана до Положення. |
| пункт 19 Розділу ІІ Інформаційне забезпечення клієнтів шляхом розміщення інформації на власному веб-сайті | 19. Інформація, зазначена у пункті 18 розділу ІІ цього Положення, розміщується на власному веб-сайті банку у формі окремого документа з можливістю друку. | Впровадження норми забезпечить клієнта стислою інформацією щодо договору оферти. Договір оферти зазвичай має об’єм в декілька сотень сторінок та розміщений в формі єдиного документу на сайті банку. Клієнт не має можливості швидко знайти необхідну інформацію. |
| пункти 22-24 Розділу ІІІ Інформаційне забезпечення клієнтів шляхом поширення реклами | 22. Банк під час поширення реклами зазначає окремо істотні характеристики кожної банківської послуги, що є предметом реклами. 23. Банк не має права під час інформаційного забезпечення клієнтів через поширення реклами надавати (розповсюджувати) неправдиву інформацію про діяльність банку у сфері банківських послуг......24. Банк не має права під час інформаційного забезпечення клієнтів через поширення реклами надавати (розповсюджувати) інформацію про діяльність банку у сфері банківських послуг, яка може вводити клієнта в оману. .... | Норми щодо реклами буде доопрацьовано. |