

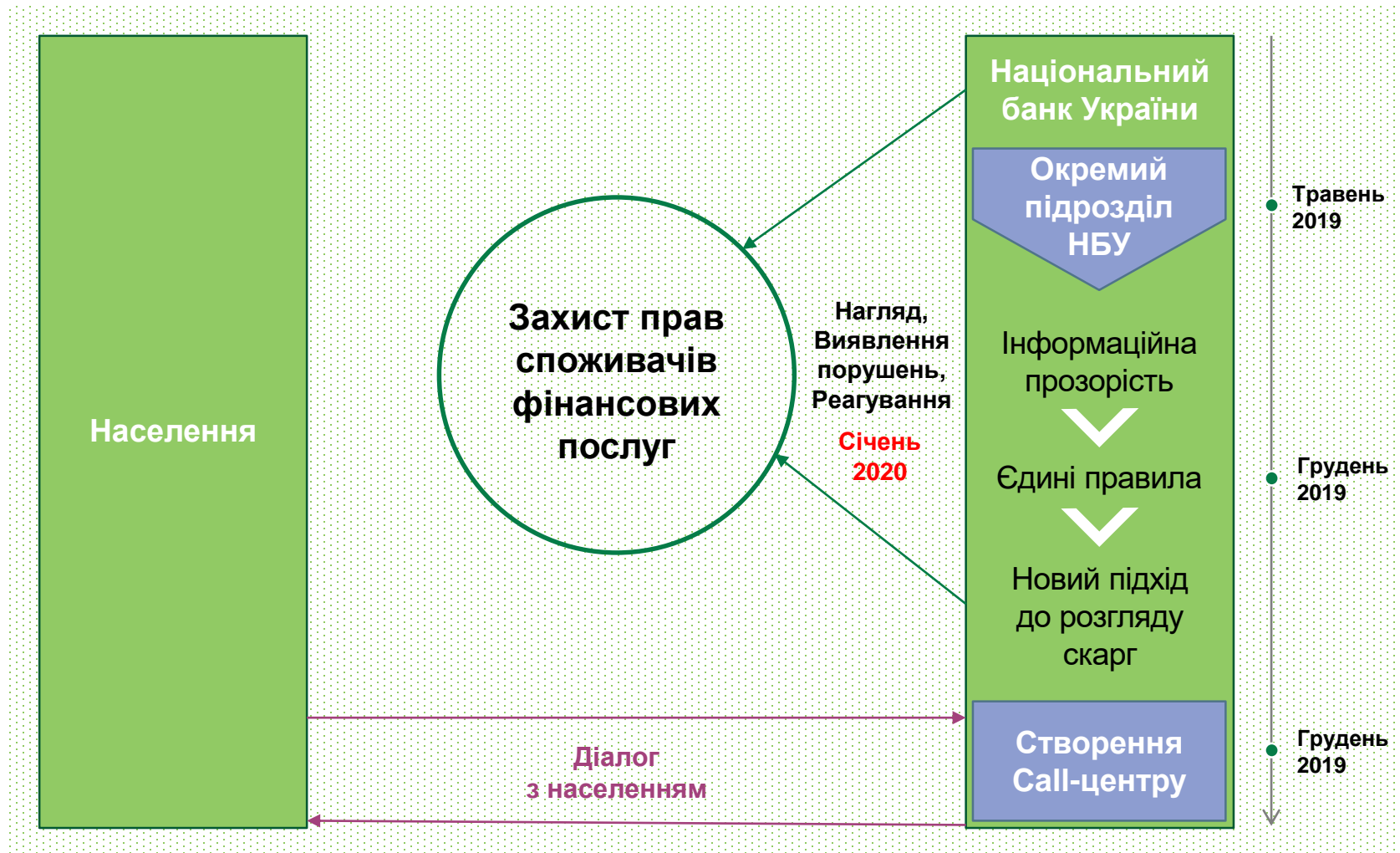


Національний
банк України

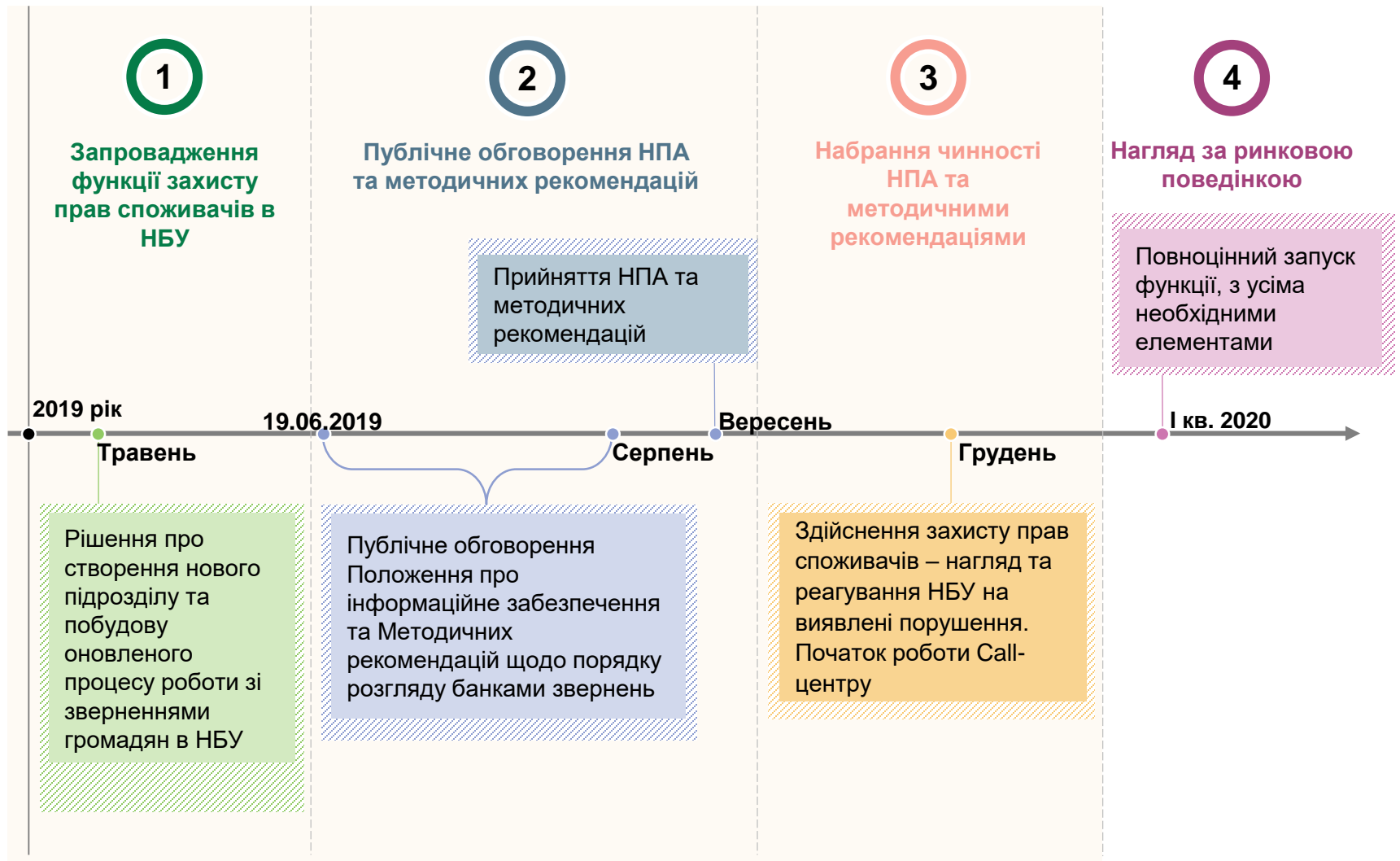
Захист прав споживачів фінансових послуг

Обговорення з учасниками фінансового ринку
6 серпня 2019 року

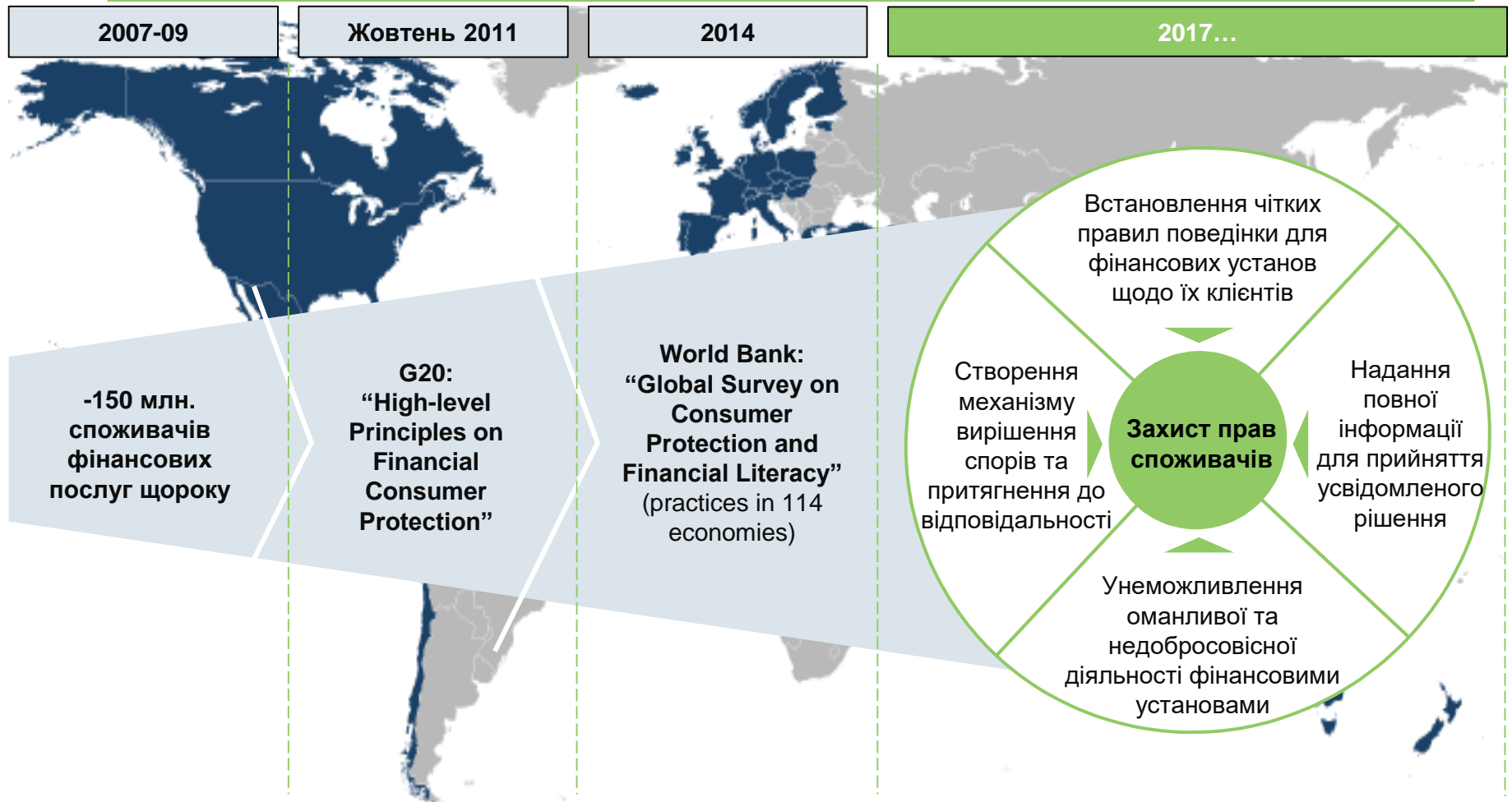
Побудова довіри населення до фінансового сектору: Національний банк України



План впровадження захисту прав споживачів



Захист прав споживачів фінансових послуг: міжнародний досвід



Історія невдач “to big to fail” банків та фінансових пірамід призвела до суттєвого зменшення довіри до фінансового сектору та до регуляторів з боку всіх учасників ринку.

112 країн Світу прийшли до спільного висновку, що захист прав споживачів є важливим для побудови довіри до фінансової системи і розвитку конкуренції на фінансових ринках

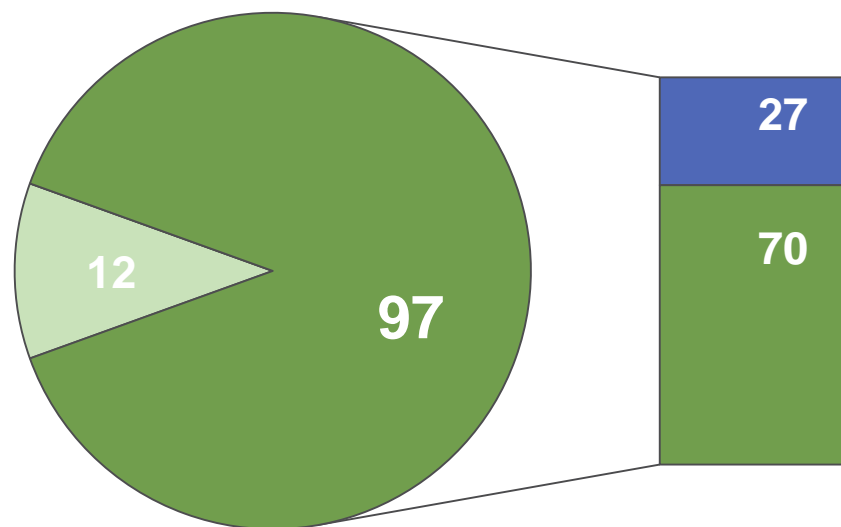
Регулятори фінансового ринку виконують функцію захисту прав споживачів



Принципи Захисту прав споживачів фінансових послуг, прийняті G20

- 1 Законодавство. Структура регулювання та нагляду
- 2 Роль органів нагляду
- 3 Рівне та справедливе ставлення до споживачів
- 4 Розкриття та прозорість
- 5 Фінансова освіта та обізнаність
- 6 Відповідальні органи, що здійснюють захист прав споживачів та інші наділені такими повноваженнями установи
- 7 Захист активів споживачів від шахрайства та нецільового використання
- 8 Захист даних споживача та конфіденційність
- 9 Розгляд скарг та компенсація
- 10 Конкуренція

У 97 із 109 країн Функція захисту прав споживачів покладена на регуляторів фінансового ринку



- НЕ передбачена функція захисту прав споживачів до виконання регуляторами фін.ринку
- Не передбачено окремого підрозділу
- У структурі регулятора передбачено окремі команди чи підрозділи

12 країн, в яких функція захисту прав споживачів не покладена на регулятора (-ів) фінансового ринку: Гамбія, Гватемала, Гайана, Гондурас, Ямайка, Киргизія, Мадагаскар, Монголія, Польща, Румунія, РФ*, Таджикистан

Захист прав споживачів фінансових послуг – це:

«система законодавчих та регуляторних норм, які захищають споживача на всіх етапах його відносин з фінансовою установою»












Встановлення вимог: механізм реалізації нагляду за ринковою поведінкою

Корпоративне управління



Що дасть впровадження захисту прав споживачів фінансовій системі?

Поточний стан:

-  нав'язування фінансових послуг
-  оманлива інформація про вартість фінансових послуг
-  зміна комісій без попередження
-  ненадання проекту договору для ознайомлення
-  неправдива інформація на вебсайті і в рекламі фінустанови
-  відсутні попередження про можливі ризики для клієнта
-  неможливість порівняння інформації на вебсайті різних фінустанов
-  значна кількість звернень до НБУ
-  низький рівень довіри населення до фінансового сектору

Очікувані результати:

-  безпечність та надійність фінустанов
-  наближення фінансового ринку до європейських стандартів роботи
-  достовірна реклама та повне розкриття інформації про фінансові послуги
-  єдиний підхід до розгляду звернень громадян та покращення якості відповідей на них
-  відновлення кредитування
-  побудова довіри до банківської системи та фінансового сектору в цілому
-  покращення якості надання фінансових послуг та посилення конкуренції фінустанов
-  підвищення рівня фінансової інклюзії в Україні

Нові підходи до захисту прав споживачів фінансових послуг

Національний банк України



★ Створення нового підрозділу в НБУ

- ✓ встановлення вимог з питань захисту прав споживачів;
- ✓ оновлений процес роботи зі зверненнями, які надходять до НБУ;
- ✓ надання роз'яснень законодавства, пропозицій та рекомендацій з питань захисту прав споживачів;
- ✓ створення Call-центру в НБУ.



★ Нагляд за ринковою поведінкою

- нагляд за дотриманням вимог законодавства;
- аналіз звернень громадян для виявлення порушень законодавства;
- моніторинг коректності розкриття інформації на веб-сайтах та у рекламі;
- застосування заходів впливу у разі порушення законодавства.

Банки



★ Вимоги до розкриття інформації

- стандартизація та повнота інформації на веб-сайтах;
- зручні інструменти для порівняння вартості послуг (калькулятор, приклади);
- попередження про можливі ризики для клієнта;
- вимоги до інформації у примітках та попередженнях;
- достовірність інформації про фінансову послугу.



★ Новий порядок розгляду звернень громадян

- рекомендації щодо порядку розгляду звернень громадян, у т.ч.:
 - рекомендована черговість подання звернення громадянином;
 - порядок проведення особистого прийому громадян;
 - розкриття інформації про право та порядок подання звернення.

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

- 1.1. Умови та порядок надання банківських послуг, включаючи пакету банківських послуг
- 1.2. Порядок розгляду банком звернень клієнтів
- 1.3. Інша інформація, визначена внутрішніми документами банку, що визначають порядок інформаційного забезпечення клієнтів

1.Визначення мінімального переліку інформації, яка розміщується на веб-сайті

2.Стандартизація інформації про істотні характеристики

- 2.1. Встановлення форми для споживчого кредиту та банківського вкладу (депозиту)
- 2.2. Самостійна розробка банком форми для інших банківських послуг з урахуванням визначених вимог

3.Визначення мінімального переліку інформації для пакету фінансових послуг

4.Використання депозитних та кредитних калькуляторів

- 6.1. Актуальність, достовірність, повнота та зрозумілість інформації, можливість її порівняння

Банк має право включити цю інформацію до договору оферти

5. Єдині правила для використання попереджень та приміток

6. Вимоги до інформації та її розміщення на веб-сайті

- 6.2. Надання окремої інформації в розрізі кожного виду банківської послуги
- 6.3. Проект договору про надання банківських послуг, в т.ч. у разі придбання пакету
- 6.4. Однакові підходи до відображення інформації щодо переваг банківських послуг та можливих наслідків для клієнта
- 6.5. Заборона неправдивих або непідтверджених рекомендацій третіх осіб

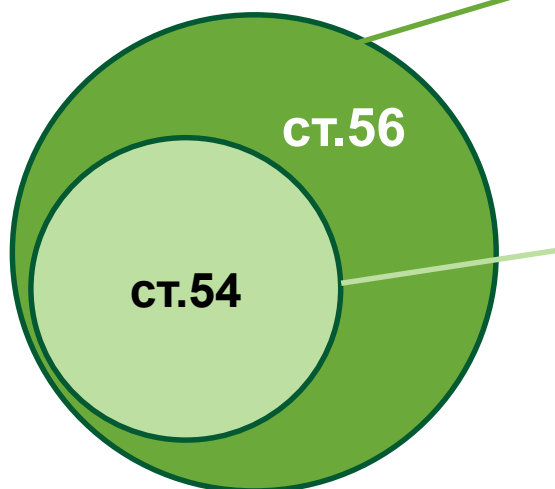
- 7.1. Істотні умови договору оферти
- 7.2. Додатковий мінімальний перелік інформації про оферту
- 7.3. Розміщення інформації у формі окремого документа з можливістю друку
- 7.4. Зберігання усіх редакцій оферти

7.Вимоги до надання публічної пропозиції (оферти)

8.Право використання прикладів під час розміщення інформації

1. Загальний коментар до Положення: вилучення окремих норм

Закон України «Про банки і банківську діяльність»



Право клієнта на інформацію

...Банк зобов'язаний мати власний веб-сайт та розміщувати на ньому інформацію, визначену законами, нормативно-правовими актами Національного банку України, а також нормативно-правовими актами Національної комісії з цінних паперів та фондового ринку. Банк несе відповідальність за актуальність та достовірність інформації, розміщеної на його веб-сайті.

Достовірність реклами

Банкам забороняється поширення реклами у будь-якій формі, що містить неправдиву інформацію про їх діяльність у сфері банківських послуг. Національний банк України має право застосувати заходи впливу до банків та інших осіб, які порушують вимоги цієї статті.

- Директива 93/13/ЕЕС «Про несправедливі умови у споживчому договорі»
- Директива 2005/29/ЕС «Про недобросовісну комерційну практику по відношенню до споживачів на внутрішньому ринку»
- Директива 2006/114/ЕС «Про введення в оману та порівняльну рекламу»
- Директива 2014/49/ЕС «Про системи гарантування вкладів»
- Директива 2014/17/ЄС про кредитні угоди для споживачів, які стосуються житлової нерухомості
- Директива 2008/48/ЄС про кредитні угоди для споживачів
- Директива 2002/65/ЄС про «дистанційний маркетинг» фінансових послуг для споживачів
- Директива 2009/22/ЄС про судові накази щодо захисту інтересів споживачів ...

2. Загальні коментарі до Положення: істотні характеристики та калькулятор

Істотні характеристики

Це істотні умови фінансової послуги, розміщені на веб-сайті

ЗУ «Про споживче кредитування» паспорт = інформація, яка надається до укладення договору у паперовому чи електронному вигляді.



- ✓ **Істотні характеристики не дублюють паспорт**, а визначають основні умови фінансової послуги до відображення на веб-сайті та у рекламі;
- ✓ Істотні характеристики передбачають надання інформації у стандартній формі з можливістю її порівняння.

Калькулятор на веб-сайті

Це інструмент на веб-сайті банку, для порівняння загальних витрат або доходів від фін послуги з урахуванням додаткових та супутніх послуг банку, кредитних посередників і третіх осіб.



- ✓ Прозорість та повнота розкриття вартості споживачу на веб-сайті банку
- ✓ Можливість оцінити доцільність отримання кредиту
- ✓ 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.



Положення не дублює вимоги чинного законодавства України, а визначає вимоги до інформації про фін послуги, розміщені на веб-сайті банку та/або поширення реклами.

3. Загальні коментарі до Положення

1. *“Запровадження нових документів призведе до перевантаження сайтів та мобільних версій веб-сайтів”*

2. *“Не встановлювати вимог щодо запровадження внутрішньобанківських документів з питання інформаційного забезпечення”*

3. *“Не встановлювати вимоги до розміру шрифту”*

4. *“Не потрібно надавати клієнту коротку інформацію щодо договору оферти. Оферти достатньо”*

5. *“Не потрібно розміщувати інформацію та посилання щодо порядку подачі скарги, в т.ч. посилання на відповідну сторінку на сайті НБУ”*

1. Істотні характеристики можливо розміщувати у pdf форматі, відразу поруч із рекламою послуги на сайті.

2. Обов'язкова вимога, необхідна для приведення внутрішніх положень банку до вимог НБУ. Такі положення також підлягають перевірці.

3. Розмір шрифту є обов'язковою та базовою вимогою розкриття інформації для споживача (в т.ч. розміру шрифту у примітках).

4. Договір оферти зазвичай об'ємом в декілька сотень сторінок та розміщений єдиним документом на сайті. Споживач не має можливості швидко знайти необхідну інформацію.

5. Обов'язкова базова вимога – надання інформації споживачу куди скажитись.



Зауваження до формулювань норм Положення, які мають технічний та уточнюючий характер будуть доопрацьовані та відображені у новій редакції Положення

Методичні рекомендації щодо організації розгляду звернень та проведення особистого прийому клієнтів у банках

- Відсутність єдиного підходу до організації процесу розгляду банками звернень їх клієнтів;
- Значна кількість звернень до НБУ, в т.ч. щодо некоректної поведінки банку;
- Згідно з досвідом країн ЄС, Регулятор встановлює вимоги до процесу організації розгляду скарг клієнтів-фізичних осіб фінансовою установою

Національний банк рекомендує банкам організувати наступну роботу з розгляду звернень клієнтів-фізичних осіб

Розгляд отриманих звернень клієнтів-фізичних осіб та надання відповідей на такі звернення

Проведення керівниками та іншими посадовими особами банків особистого прийому клієнтів-фізичних осіб

Розкриття інформації клієнтам-фізичним особам про порядок роботи банку з розгляду звернень

Захист прав споживачів: чому саме зараз?



! Шоста Стратегічна ціль НБУ - населення активно та свідомо використовує сучасні фінансові інструменти з метою поліпшення власного добробуту.

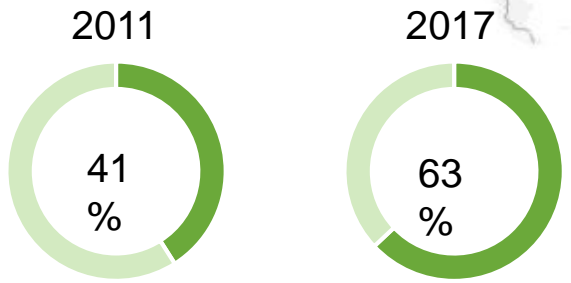
Ключовий індикатор фінансової інклюзії: наявність базового поточного рахунку

Глобальна картина: 1.7 млрд дорослого населення не мають поточного рахунку

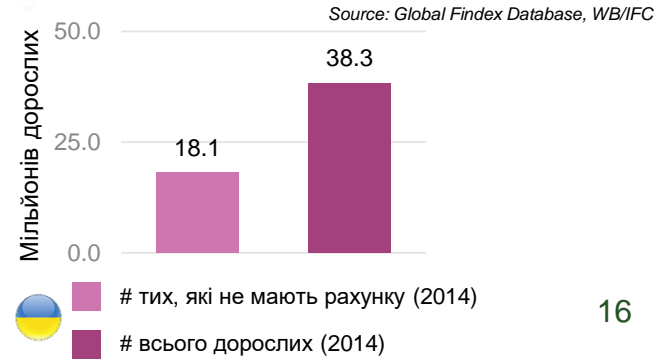
Кількість дорослих віком 15+ без поточного рахунку (2017), у млн осіб та у % співвідношенні



% дорослих (15+), які мають поточний рахунок



61% жінок мають поточний рахунок
 65% чоловіків мають поточний рахунок



Шлях до фінансової інклюзії = розвиток фінансового сектору

Як досягти? ∞



Країни, що розвиваються часто мають лідерські позиції на шляху до фінансової інклюзії (наприклад, Кенійська M-Pesa чи Індійська eKYC)

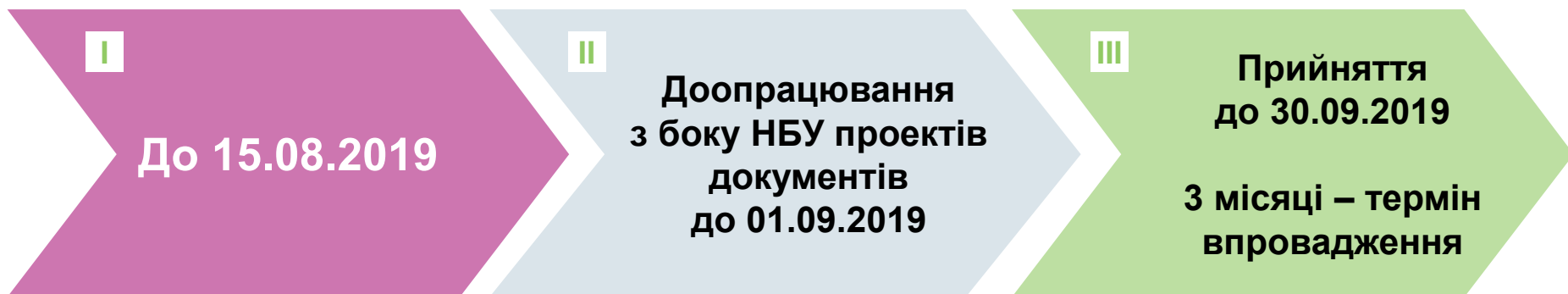
Деякі **розвинуті країни** також вважають фінансову інклюзію довгостроковою політичною метою:

- Казначейство Великобританії створило робочу групу з питань фінансової інклюзії наприкінці 1990-х, розробило План дій у 2004 та 2008 та заснувало Комісію з питань фінансової інклюзії у 2015

Розвинуті країни також були форвардами регуляторних та технологічних інновацій, які сприяють фінансовій інклюзії:

- ✓ Регуляторні пісочниці (США, Великобританія, Сінгапур)
- ✓ PSD2
- ✓ Ініціативи з покращення ринкової поведінки та захисту прав споживачів
- ✓ FinTech, RegTech and SupTech
- ✓ ВідкритіAPIs

Наступні кроки



1. Надання коментарів до норм Положення та Методичних рекомендацій на поштову скриньку Consumer.Protection@bank.gov.ua
-