



Національний
банк України

Проект Положення про інформаційне забезпечення фінансовими установами споживачів щодо надання послуг споживчого кредитування

Управління захисту прав споживачів
фінансових послуг

Ця презентація підготовлена виключно з метою ознайомлення із концепцією майбутнього регулювання. Жодне положення, зазначене у цій презентації, не слід розуміти як конкретну вимогу, що міститься у проекті регуляторного акта. Для отримання інформації щодо змісту конкретних положень проекту необхідно ознайомитись з проектом регуляторного акта на сторінці офіційного інтернет представництва Національного банку України.

Київ, 2021

Вступ : Регулювання та нагляд для ринків небанківських фінансових установ з прийняттям Закону про СПЛІТ

Починаючи з **01.07.2020** відповідно до Закону України від 12.09.2019 № 79-IX (закону про "спліт") до **Національного банку** перейшли **функції державного регулювання та нагляду за небанківськими фінансовими установами.**

Головна мета - безпека та фінансова стабільність фінансової системи, захист інтересів вкладників і кредиторів та інших споживачів небанківських фінансових послуг та запобігання кризовим явищам.

Захист прав споживачів є одним із пріоритетних завдань НБУ в ролі регулятора, оскільки саме коректна інформація про фінансові послуги та відповідно довіра споживачів формує попит та сталий розвиток ринку.

В межах НБУ цим питанням опікується **Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.**

Гармонізація вимог до **розкриття інформації щодо продуктів та послуг** небанківських фінансових установ з аналогічними вимогами, які вже існують для банків.

це стосується **розкриття інформації щодо споживчого кредитування та мікрокредитів на веб-сайтах та у рекламі фінансових установ, а також під час користування споживчим кредитом.**

Коротке резюме

AS IS

- ⊗ **Оманлива та неповна інформація** про споживчі кредити та мікрокредити* для споживачів **в рекламі**
- ⊗ **Відсутність повної інформації на вебсайті** фінансових установ про **вартість** та інші **істотні характеристики** споживчого кредиту
- ⊗ Споживачі **не завжди проінформовані про можливі наслідки** у разі користування кредитом
- ⊗ **Неможливість порівнювати пропозиції** на вебсайтах різних фінустанов, у т.ч. з умовами від банків

Поточний стан

TO BE

- ✓ Реалізація функції НБУ щодо захисту прав **споживачів фінансових послуг** шляхом визначення **мінімального обсягу розкриття інформації** щодо фінансових послуг
- ✓ Забезпечення **права споживача фінансових послуг на інформацію****
 - в рекламі,
 - на вебсайті фінансових установ
 - під час користування споживчим кредитом
- ✓ **Гармонізація вимог до розкриття інформації** небанківських **фінустанов** з вимогами, які вже існують для **банків**

Ключові напрями положення

- ✓ **Стандартизація інформації про умови споживчих кредитів та мікрокредитів** на вебсайтах фінансових **установ з метою її порівняння**, у тому числі із аналогічними пропозиціями банків
- ✓ Встановлення **єдиних загальних вимог до розкриття інформації** на власному **вебсайті та в рекламі** для фінансових установ щодо надання споживчих кредитів та мікрокредитів
- ✓ **Впровадження інструментів для відображення вартості** фінансової послуги на вебсайті установ з урахуванням обраних клієнтом умов цієї послуги (**калькулятор, використання прикладів**)
- ✓ Встановлення **ознак неправдивої інформації** про діяльність фінансової установи
- ✓ Впровадження **вимог до використання попереджень про можливі наслідки для клієнта** у разі користування кредитом та приміток з метою уточнення інформації

* **мікрокредит** - споживчий кредит за договором, загальний розмір кредиту за яким не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати. Станом на 01.01.2021 р. розмір мінімальної заробітної плати складає 6000 грн.

**згідно Законів України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» та «Про споживче кредитування».

Інформаційне забезпечення споживачів фінансових установ

I - загальні вимоги

Інформація про установу та її послуги

- **достовірність, актуальність та повнота** інформації про установу та про фінансові послуги
- **поширення інформації про послугу (зокрема реклами) з урахуванням законодавства** про рекламу, споживче кредитування, фінпослуги
- **попередження про можливі наслідки для клієнта** в разі користування фінансовою послугою
- **колір та розміри шрифтів приміток** для уточнення інформації про умови кредитування

II - на вебсайті

Перелік інформації до розкриття

- **істотні характеристики споживчого кредиту**
- **суму, строк, вартість кредиту, комісії, процентні ставки** (від мінімуму до максимуму)
- інформація про **вартість супутніх і додаткових послуг**, кредитних посередників та третіх осіб
- інструменти для порівняння вартості послуг (**калькулятор, приклади розрахунку**)
- **договір оферти** та форми **типових кредитних договорів**
- попередження про можливість та **умови дострокового розірвання договору** та повернення коштів
- **гіперпосилання на сторінку НБУ**, де розміщено Державний реєстр фінансових установ

III - в рекламі

Визначено ознаки викладення інформації, які ускладнюють її сприйняття

- **приміток, виділення тексту**, використання кольорів тексту реклами
- **відстані між рядками тексту та літерами** тексту реклами
- побудови геометричних **фігур із рядків тексту** реклами
- **розміщення тексту** реклами на **полях** рекламної площини
- застосування **однакового фону та тексту** реклами, або використання як фону малюнків чи фотографій

II. Мінімальний перелік інформації на вебсайті

Умови та порядок надання фінансових послуг

Калькулятор та приклади розрахунку витрат за кредитом

Інформування щодо публічної пропозиції (оферти)

- перелік та істотні характеристики щодо кожного виду споживчого кредиту
- договір оферти та форми типових кредитних договорів
- попередження про можливість та умови дострокового розірвання
- порядок захисту персональних даних споживача
- порядок розгляду звернень споживачів

- калькулятор- для порівняння загальних витрат за споживчим кредитом з урахуванням додаткових та супутніх послуг фінансової установи, кредитних посередників і третіх осіб, включно з податками та зборами
- приклади результатів розрахунків калькуляторів, містять інформацію про всі припущення, використані при розрахунку

- розміщення умов договору (у т. ч. його публічної частини, оферти)
- розміщення типових договорів про надання споживчого кредиту
- розміщення внутрішніх правил надання фінансових послуг, затверджених фінансовою установою



II. Істотні характеристики споживчого кредиту

Споживчий кредит



Сума/ліміт кредиту, грн

Строк кредиту, днів /місяців /років

Спосіб надання кредиту (готівкою чи безготівково на /рахунок)

Цільова група клієнтів, вік позичальника

Процентна ставка, відсотків річних

Види (форми) забезпечення кредиту : застава / порука

Загальні витрати за кредитом (уключаючи відсотки за користування кредитом, комісії та інші витрати клієнта на додаткові та супутні послуги фінустанови, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб)

Реальна річна процентна ставка, відсотки річних

для мікrokредитів - максимальна сума платежу, загальна кількість платежів, включаючи періодичність або дати сплати)

Періодичність та способи повернення кредиту
(через банк, термінали самообслуговування, інші)

Можливі наслідки в разі невиконання клієнтом обов'язків за договором (штраф , пеня за прострочення платежів)

II. Істотні характеристики за видами кредитів



- **сума** кредиту
- **строк**, дн./міс.
- **максимальна сума платежу, кількість і періодичність**
- **реальна річна процентна ставка**

Додаток 1

Мікrokредити

Додаток 3

Споживчі кредити під заставу рухомого майна

- **сума** кредиту
- **строк**, міс./р.
- **реальна річна процентна ставка**
- **вид застави**
- **мінімальна вартість застави**

Споживчі кредити

Додаток 2

Споживчі кредити (забезпечені іпотекою/майновими правами)

Додаток 4

- **сума** кредиту
- **строк**, міс./р.
- **реальна річна процентна ставка**
- **вид застави**
- **мінімальна вартість застави**



- **сума** кредиту
- **строк**, міс./р.
- **реальна річна процентна ставка**
- **перший внесок, (якщо є)**



- **Фінансова установа розкриває інформацію про істотні характеристики щодо кожного різновиду споживчого кредиту.**

II. Особливості розкриття інформації щодо мікrokредитів

Мікrokредит - споживчий кредит за договором, загальний розмір кредиту за яким не перевищує розміру однієї мінімальної заробітної плати.

Станом на 01.01.2021 р. розмір мінімальної заробітної плати складає 6000 грн.



під час користування
послугою



в прикладах
результатів
розрахунків
калькулятора на
вебсайті фінустанови



у формі Додатку 1
з інформацією про
істотні характеристики
мікrokредиту

додаткова інформація про вартість мікrokредиту:

**максимальна суму платежу, загальна кількість платежів,
періодичність та / або дати сплати платежів.**

III. Інформаційне забезпечення при поширенні інформації (зокрема у рекламі)



Розміщення інформації про виробника товару та/або товар у місцях, де цей товар реалізується чи надається споживачеві, у тому числі на елементах обладнання та/або оформлення місць торгівлі, а також безпосередньо на самому товарі та/або його упаковці, **не вважається рекламою**

Частина восьма статті 8 Закону України “Про рекламу”



Не є рекламним каналом або рекламою:

- сайти з доменом фінансової установи
- особистий кабінет споживача на сайті фінансової установи
- мобільний застосунок та/або месенджер з власним верифікованим альфа-ім'ям

Інформація, розміщена в таких каналах та у точках обслуговування фінансової установи, не є рекламою



Є рекламним каналом або рекламою:

- телебачення, радіо, періодичні друковані видання
- інтернет (блоги, онлайн платформи), соціальні мережі, не власні мобільні застосунки, месенджери
- телемаркетинг, IVR-дзвінки (не сервісні)
- зовнішня реклама (білборди, постери, відеопанелі, розтяжки, об'яви)

Інформація у сфері фінансових послуг, яка відповідно до законодавства підлягає обов'язковому розміщенню та оприлюдненню, **не вважається рекламою**.

III. Інформаційне забезпечення при поширенні інформації (зокрема у рекламі)

Фінансова установа при поширенні (розкритті) інформації споживачу про умови надання споживчого кредиту (зокрема у рекламі), не повинна вводити споживачів в оману щодо цих умов і розміщує/ повідомляє такі умови послуги:

- максимальну суму/ліміт кредиту, гривень;
- строк кредитування, днів/місяців/років;
- реальну річну процентну ставку, відсотків річних.

Визначено ознаки викладення інформації, які ускладнюють її сприйняття :

- приміток, виділення тексту, використання кольорів тексту реклами
- відстані між рядками тексту та літерами тексту реклами
- побудови геометричних фігур із рядків тексту реклами
- розміщення тексту реклами на полях рекламної площини
- застосування однакового фону та тексту реклами, або використання як фону малюнків чи фотографій

Загальні вимоги до реклами аналогічні вимогам до вебсайту фінансової установи, зокрема щодо:

Визначення термінів:

- ✓ «неправдива інформація», «неповна інформація», «перекручення інформації», «поширення неправдивої інформації»

Встановлення вимог до розміщення в рекламі:

- ✓ рекомендацій третіх осіб, переваг фінансової послуги, розміщення двох та більше фінансових послуг одного різновиду поряд,
- ✓ попереджень, приміток

Забезпечення здійснення державної регуляторної політики



Громадське обговорення оприлюдненого проєкту



Пропозиції та зауваження необхідно направляти на адресу електронної пошти:


Consumer.Protection@bank.gov.ua



За результатами опрацювання пропозицій та зауважень передбачається проведення обговорення з учасниками ринку



затвердження Положення, офіційне опублікування та набрання чинності



Приклад :
додаток з інформацією про істотні
характеристики кредиту

Приклад : Додаток до проєкту Положення про інформаційне забезпечення – Інформація про істотні характеристики кредиту

Додаток 1
до Положення про інформаційне
забезпечення фінансовими
установами споживачів щодо
послуг з надання споживчого
кредиту
(пункт 16 розділу II)

Логотип
фінансової
установи

Інформація

про істотні характеристики послуги з надання мікрокредиту
(ця інформація містить загальні умови надання фінансовою установою
мікрокредиту та не є пропозицією з надання цих послуг. Запропоновані
індивідуальні умови залежатимуть від результатів оцінки фінансовою
установою кредитоспроможності, проведеної на підставі отриманої від
споживача інформації та з інших джерел за наявності законних на це підстав)

I. Загальна інформація

Таблиця

N з/п	Вид інформації	Інформація для заповнення фінансовою установою
1	2	3
1	1. Інформація про фінансову установу	
2	Найменування	
3	Номер і дата видачі Ліцензії / Свідоцтва	
4	Адреса	
5	Номер контактного(них) телефону(ів)	
6	Адреса офіційного вебсайта	
7	2. Основні умови мікрокредиту	
8	Сума/ліміт кредиту, грн	
9	Строк кредитування, дн./міс.	
10	Реальна річна процентна	

	ставка, відсотки річних	
11	Максимальний розмір платежу, грн	
12	Загальна кількість платежів та періодичність їх сплати	
13	Розмір власного платежу споживача (у разі надання кредиту для придбання товарів (послуг) у формі оплати з відстроченням або з розстроченням платежу)	
14	Спосіб надання кредиту	
15	Умови автоматичного продовження строку дії кредитного договору	
16	3. Інформація про орієнтовну загальну вартість мікрокредиту для споживача	
17	Загальні витрати за кредитом [уключаючи відсотки за користування кредитом, комісії фінансової установи та інші витрати споживача на додаткові та супутні послуги фінансової установи, кредитного посередника (за наявності) та третіх осіб], грн	
18	Орієнтовна загальна вартість кредиту для споживача за весь строк користування кредитом (сума кредиту та загальні витрати за кредитом), грн	
19	4. Порядок повернення мікрокредиту	
20	Періодичність погашення:	
21	суми кредиту	
22	відсотків за користування кредитом та комісій	

Вимоги до форми

- * шрифт Times New Roman 14 кегля
- * окремий документ на вебсайті банку в розрізі виду кредиту
- * передбачена можливість друку

ДОДАТОК 1 до проєкту Положення про інформаційне забезпечення

23	Способи погашення та розмір витрат споживача, за наявності	(Розмір витрат споживача, база їх розрахунку)			
24	Попередження: споживач повертає суму кредиту, комісії та відсотки за його користування відповідно до умов договору та вимог законодавства України				
25	5. Можливі наслідки в разі невиконання споживачем обов'язків за договором про мікрокредит				
26	Неустойка (штраф, пеня) за невиконання умов договору (включаючи прострочення платежів)				
27	Інші заходи:				
28	право фінансової установи у визначених договором випадках вимагати дострокового погашення платежів за споживчим кредитом та відшкодування збитків, завданих йому порушенням зобов'язання				
29	6. Права споживача згідно із законодавством України				
30	До укладення договору:				
31	отримання від фінансової установи пояснень з метою оцінки договору про мікрокредит з огляду на потреби та фінансовий стан споживача				
32	безкоштовне отримання на вимогу споживача копії проєкту договору про мікрокредит в електронному вигляді, крім випадків, коли фінансова установа не бажає продовжувати процес укладення договору з споживачем				
33	звернення до фінансової установи щодо ознайомлення з інформацією, на підставі якої здійснюється оцінка кредитоспроможності споживача, включаючи інформацію, що міститься в бюро кредитних історій				
34	Після укладення договору:				
35	відмова від договору про споживчий кредит протягом 14 календарних днів з дня укладення цього договору (у разі відмови від такого договору споживач сплачує відсотки за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за процентною ставкою, встановленою цим				
				договором, та вчиняє інші дії, передбачені Законом України "Про споживче кредитування" або договором)	
			36	Обов'язковою умовою для укладення договору щодо отримання мікрокредиту є згода споживача на доступ до інформації, що складає його кредитну історію, та на збір, зберігання, використання та поширення через бюро кредитних історій, включене до Єдиного реєстру бюро кредитних історій.	
			37	8. Подання споживачем звернення та терміни його розгляду	
			38	До фінансової установи:	
			39	перелік контактних даних фінансової установи зазначено в рядках 2, 4 - 7 таблиці додатка 1 до Положення. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти календарних днів або	
			40	до Національного банку України:	
			41	перелік контактних даних розміщено в розділі "Захист прав споживачів" на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку України. Термін розгляду звернення - не більше одного місяця з дня його надходження. Загальний термін розгляду звернення (у разі його подовження, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати сорока п'яти календарних днів або	
			42	до суду:	
			43	споживач звертається до судових органів у порядку, визначеному законодавством України (споживачі фінансових послуг звільняються від сплати судового збору за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав як споживачів послуг)	

Вимоги до форми

- * шрифт Times New Roman 14 кегля
- * окремий документ на вебсайті банку в розрізі виду кредиту
- * передбачена можливість друку



ПРИКЛАДИ: міжнародний досвід

Ireland : APR, weekly repayment amount

Provident

Apply Now

[How it Works](#) [Contact Us](#) [Existing Customer](#) [Make a Payment](#) [Money Guide](#) [Coronavirus Update](#)

Provident loans from €100 - €1,000, subject to affordability

We may be able to help even if you've been turned down elsewhere

No hidden fees

Manageable weekly repayments

Network of Agents

How much you need to borrow

€100 €1000

Over how many weeks 26wks 52wks

26 manageable weekly payments of €5.00

Summary

Weekly payment **€5.00**

Total to repay **€130.00**

187.2% APR

Apply Now



Our moneylending agreements range from having an APR of 157.3% with a cost of credit of €56 per €100 borrowed, to an APR of 187.2% with a cost of credit of €30 per €100 borrowed.

Representative example: €450 loan over 26 weeks. 26 payments of €22.50 per week. Rate of interest 60.0% p.a. fixed. Representative 187.2% APR. Total amount payable €585.00.

<https://www.providentpersonalcredit.ie/>

Ireland : APR, weekly repayment amount

Short term loans Dublin from €100 to €600 direct to your doorstep or bank account, subject to affordability.

How much would you like to borrow?

Loan Amount



100

100

Repayment Terms (Weeks)

25 Weeks



€125.00

Total to Repay



€5.00

Weekly Payment

Apply For A Loan

APR Representative

25 Weeks - 152.3%

30 Weeks - 150.8%

40 Weeks - 147%

50 Weeks - 143.1%

WARNING: THIS IS A HIGH COST LOAN

CANADA : payday loan costs

Interest Rate Legal Limits

The legal limit for APR in the payday loan industry is regulated provincially.

Provinces	Legal limit for a 100\$ loan with a 2 week term	APR
British Columbia	\$23	598%
Saskatchewan	\$23	598%
Alberta	\$15	390%
Manitoba	\$17	442%
Ontario	\$21	546%
Quebec	-	-
Prince Edward Island	\$25	650%
Nova Scotia	\$25	650%
New Brunswick	\$15	390%

Payday lenders must follow the rules set by the Payday Loans Act, 2008 (including maximum interest rate of 2.5% per month in Ontario)

PAYDAY LOANS
An expensive way to borrow money!

You need **\$300** for household repairs

Payday Loan

You get a **\$300** payday loan for 2 weeks. You will pay **+\$51** in charges, which is equivalent to an annual interest rate of **442%**

You owe **\$351**

If you don't make your payment, you're charged a **+\$40** penalty.

You now owe **\$391**

Before you make a decision, explore your options.

This example is for illustration purposes only. The \$51 in charges is based on a cost of \$17 per \$100 borrowed. In provinces and territories where the cost is regulated, the maximum a Payday lender can charge is between \$15 and \$25 per \$100 borrowed. Where the cost is not regulated, it can be higher. Penalty fees vary across provinces. Contact your provincial or territorial consumer affairs office for details.

UK : high-cost short-term credit (HCSTC) price capping by FCA

0.8%
per day

When loans are taken out or rolled over, the interest and fees charged must not exceed 0.8% per day of the amount borrowed.

£15
default fees

If borrowers default, fees must not exceed £15. Firms can continue to charge interest after default but not above the initial rate.

TOTAL COST CAP
100%
of amount borrowed

(applying to all interest, fees and charges)

Borrowers must never have to pay more in fees and interest than 100% of what they borrowed.

- In December 2013, Parliament gave FCA a duty to introduce a price cap to protect consumers from excessive charges from high-cost short-term credit (HCSTC). FCA introduced a price cap with effect from 2 January 2015. This followed the introduction of risk warnings to consumers and restrictions on rollovers and how recurring payments are collected.
- The Financial Conduct Authority is the conduct regulator for nearly 60,000 financial services firms and financial markets in the UK and the prudential supervisor for 49,000 firms, setting specific standards for 19,000 firms.

<https://www.fca.org.uk/firms/high-cost-credit-consumer-credit/high-cost-short-term-credit>

Denmark : instant payday loan costs calculation example

Новый клиент

уже клиент

Выберите сумму кредита

1.000 кр



1,000 KR



30 000 кр

Общая сумма кредита
1000 крон

Ежемесячная процентная ставка
4 кр

Это ежемесячная процентная ставка, подтвержденная без какой-либо другой комиссии. Пожалуйста, ознакомьтесь со всеми подробностями в наших общих условиях.

Дата первого платежа
15.01.2021

У вас есть 30 дней до следующего платежа.

Полное возмещение
1 204 кр

Это то, что вам нужно выплатить через 30 дней, если вы хотите вернуть свой кредит. Обратите внимание, что указанное выше включает административный сбор.

Типичный пример

Кредитный договор не имеет фиксированного срока. Пример цены при расчете на 12 месяцев. Пример рассчитывается на основе новой суммы кредита и 12 равных ежемесячных выплат основной суммы.

Общая сумма кредита	1 000,00 крон
Общая стоимость кредита	228,86 кр
Общая сумма возврата	1 228,86 кр.
Мин. / Макс. Ежемесячное пособие	100,37 крон / 104,44 крон
Дебетовая процентная ставка (фиксированная годовая)	4,44 %
Administrationgebyr	20,00 %
ÅOP	24,90 %

Брать сейчас

Информация о кредите ЕС

1,000DKK = 134 EUR

Germany : short-term loans

Entdecken Sie Ihre Möglichkeiten mit dem Kreditrechner.

Kreditsumme 400 EUR
(Erstkunden max. 1.000 EUR)

Laufzeit 30 Tage
(Max. Laufzeit 90 Tage)

Rückzahlung 404,63 EUR

Effektiver Jahreszins (fest): 14,82 %
Sollzins (13,90 %): 4,63 EUR

100 EUR 3.000 EUR 15 Tage 90 Tage

JETZT BEANTRAGEN

The provider Vexcash has brought the new form of short-term loan to Germany.

It is accepted gratefully by people, who want to borrow a smaller amount until the next salary payment.

New customers get up to Euros 500 in loan.

Погашення 404,63 євро
Річна процентна ставка
(фіксована): 14,82%
Дебетові відсотки (13,90%):
4,63 EUR

<https://www.vexcash.com/>

НЕ ускладнене візуальне сприйняття в рекламі



Queen of Peace Credit Union Limited



HOME LOAN

Amount	Rate APR	Term	Cost of Credit	Weekly Repayments
€5,000	12.68%	5 Years	€1,655.82	€25.56

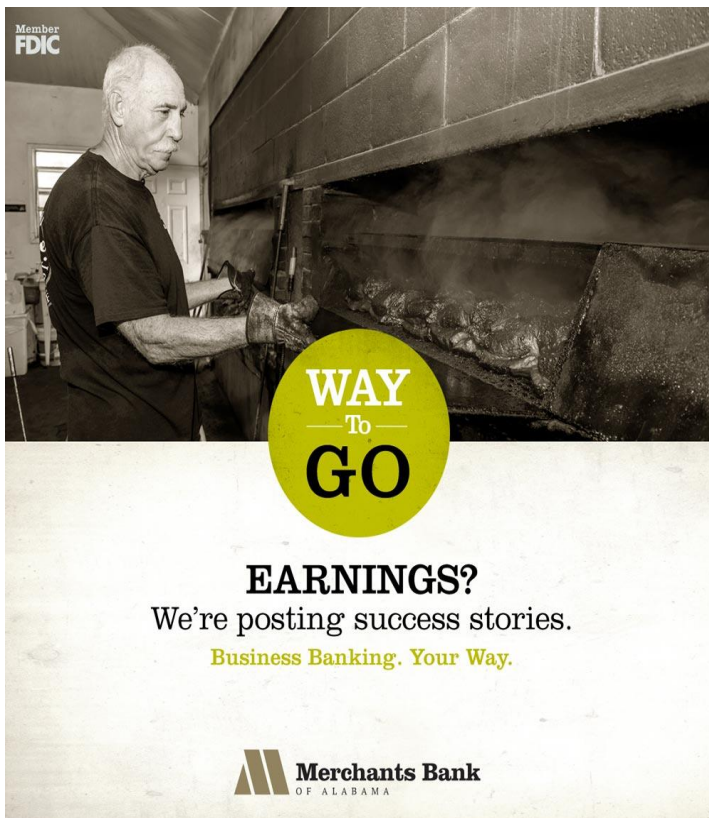

Queen of Peace Credit Union Limited
BAWNMORE ROAD, KENNEDY PARK, LIMERICK
TEL 061 418 198 EMAIL qpcu@eircom.net
www.queenofpeacecu.ie

facebook.com/queenofpeacecu 
Queen of Peace Credit Union Limited is regulated by the Central Bank of Ireland.


*Terms & Conditions Apply. All Loans Subject to Approval.

Фон тексту реклами НЕ зливається з кольором тексту реклами.
Текст розташовано на власному підкладі, який не зливається з фоном-малюнком. Літери – читабельні.

Візуальне сприйняття реклами



Загальна кількість кольорів тексту – не більше трьох.
Колір тексту витримано в загальному стилі макету.



Розміщення тексту реклами на полях рекламної площини

Умови надання послуги або реквізити банку не повинні припадати на край, щоб не попасти під обрізку під час виготовлення