



USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

ПРОЕКТ USAID «ТРАНСФОРМАЦІЯ ФІНАНСОВОГО СЕКТОРУ»



ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

**Інформаційні дні Національного банку
України у Львові**

Юлія Вітка, заступник керівника Проекту
USAID «Трансформація фінансового
сектору»

Львів, 11-12 квітня 2019



Жертв міжнародної Форекс-піраміди обманули на 340 мільйонів – СБУ

ВІВТОРОК, 19 БЕРЕЗНЯ 2019, 15:35

 Поширити 77

 Твіт

2107 ПЕРЕГЛЯДІВ

1



У США заарештували главу міжнародної криптовалютною піраміди

ПОНЕДІЛОК, 11 БЕРЕЗНЯ 2019, 09:44

 Поширити 120

 Твіт

11298 ПЕРЕГЛЯДІВ

2



Шахраї продавали українцям акції Tesla

СЕРЕДА, 23 СІЧНЯ 2019, 08:50

5208 ПЕРЕГЛЯДІВ





ЩО ОБ'ЄДНУЄ ВСІ ЦІ ВИПАДКИ?

**НЕУСВІДОМЛЕННЯ
ВЛАСНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ**

РІВЕНЬ ДОВІРИ ТА ПРОНИКНЕННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

20%



довіряють фінансовим установам та регуляторам¹

27%



мають банківські рахунки²

12%



мають заощадження в банках³

¹ Джерело: Звіт Проекту USAID “Трансформація фінансового сектору” “Громадська думка, пенсійна реформа та ставлення до пенсії в Україні”, 2018 рік

² Джерело: Звіт Проекту USAID “Трансформація фінансового сектору” за результатами дослідження з фінансової грамотності, інклюзії та фінансового добробуту, 2019 рік

³ Джерело: Звіт Проекту USAID “Трансформація фінансового сектору” за результатами дослідження з фінансової грамотності, інклюзії та фінансового добробуту, 2019 рік





«ПАСПОРТ КРЕДИТУ»



БАНК 80000 руб на 5 лет
3570 00 руб

40000 руб на 5 лет
1785 00

Банк 40000 руб на 4 года
2859

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ МЕТОДОМ «ТАЄМНОГО ПОКУПЦЯ»



10,4%

Всієї реклами кредитів – це реклама **безпроцентних** кредитів



2,4%

Споживачів отримали **письмову** інформацію про кредит, що **відповідає законодавству**



76%

Консультантів **не зазначають реальну річну процентну ставку** за кредитом після прямого запитання



10 разів

Майже в 10 разів **реальна** річна процентна ставка за кредитом **вища**, ніж **номінальна**



100%

Споживачам **нав'язували одну страхову компанію** при отриманні кредиту

Джерело: Споживче кредитування в Україні: будуємо мости між законом та практикою (дослідження методом «таємного покупця», друга хвиля): звіт Проекту USAID «Трансформація фінансового сектору», травень 2018

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ МЕТОДОМ «ТАЄМНОГО ПОКУПЦЯ»



Процентні ставки за споживчими кредитами «на будь-які потреби»

Банки



Номинальна процентна ставка	Реальна річна процентна ставка
0%	79%
0,00001%	46,1%
0,01%	87,94%
0,01%	132,86%
0,12%	199,29%
9,99%	127,68%
12%	98,17%
13%	165,13%
15%	87,34%
15%	109,9%
19,99%	109,25%
22,99%	102,29%
28%	31,89%
39,9%	41,26%
55,99%	72,83%
82%	122,95%

НБФУ



11,99%	106,91%
11,99%	118,17%
399,93% на перші 5 двотижневих періодів; 1,53% на наступні періоди	1 364,80%
574,84% на перші 2 двотижневі періоди; 2,17% на наступні періоди	1 620,35%

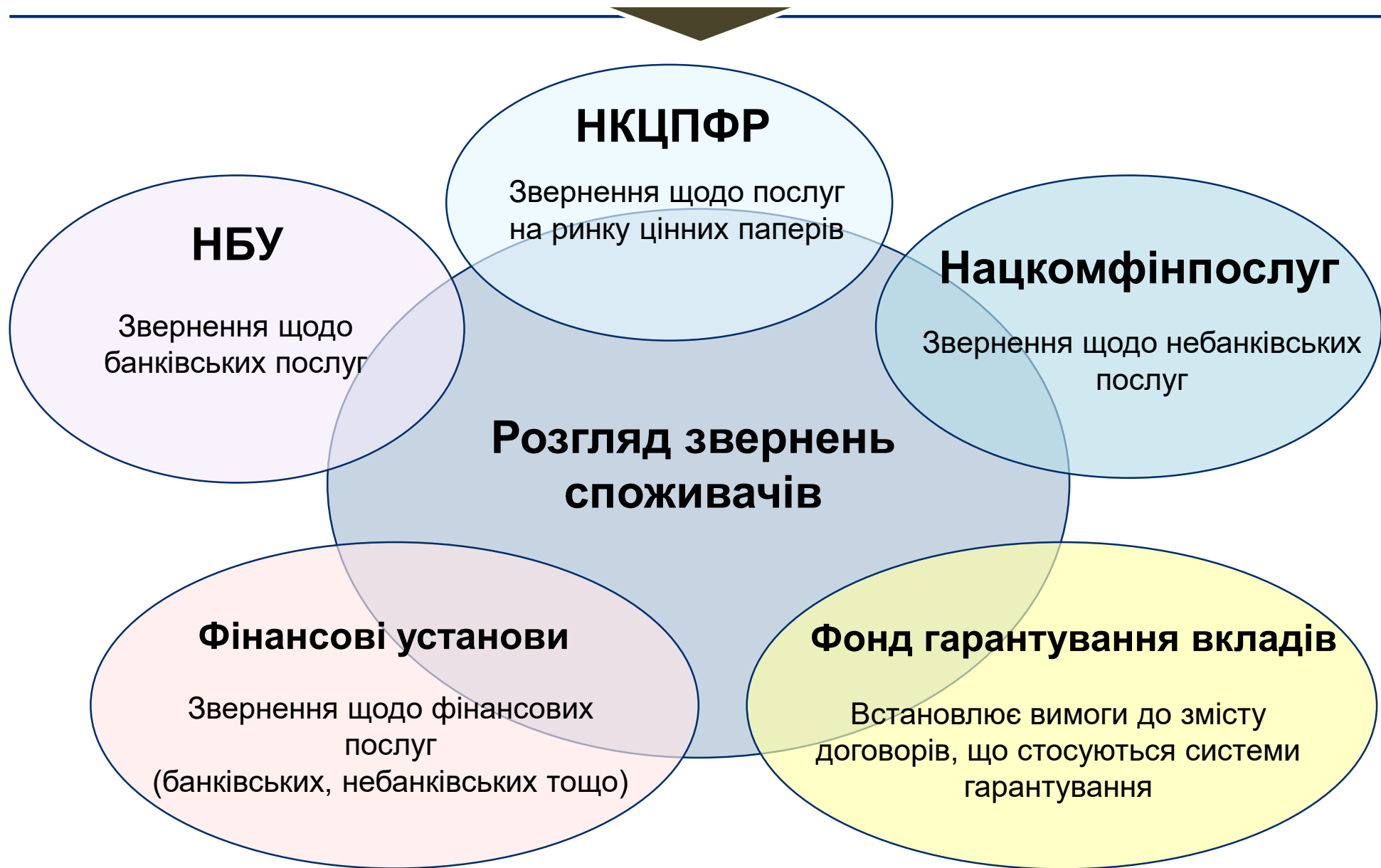
Джерело: Споживче кредитування в Україні: будуємо мости між законом та практикою (дослідження методом «таємного покупця», друга хвиля): звіт Проекту USAID «Трансформація фінансового сектору», травень 2018

ФІНАНСОВИЙ ДОБРОБУТ – ЦЕ НЕ АБСТРАКЦІЯ



В Україні ніколи не було реалізовано повноцінного захисту споживачів фінансових послуг, але ситуація починає змінюватися

НАРАЗІ ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ В УКРАЇНІ ОБМЕЖУЄТЬСЯ РОЗГЛЯДОМ ЗВЕРНЕНЬ



ЗАКОНОДАВСТВО ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

Закон «Про звернення громадян»



Підзаконні акти КМУ, НБУ, інших регуляторів

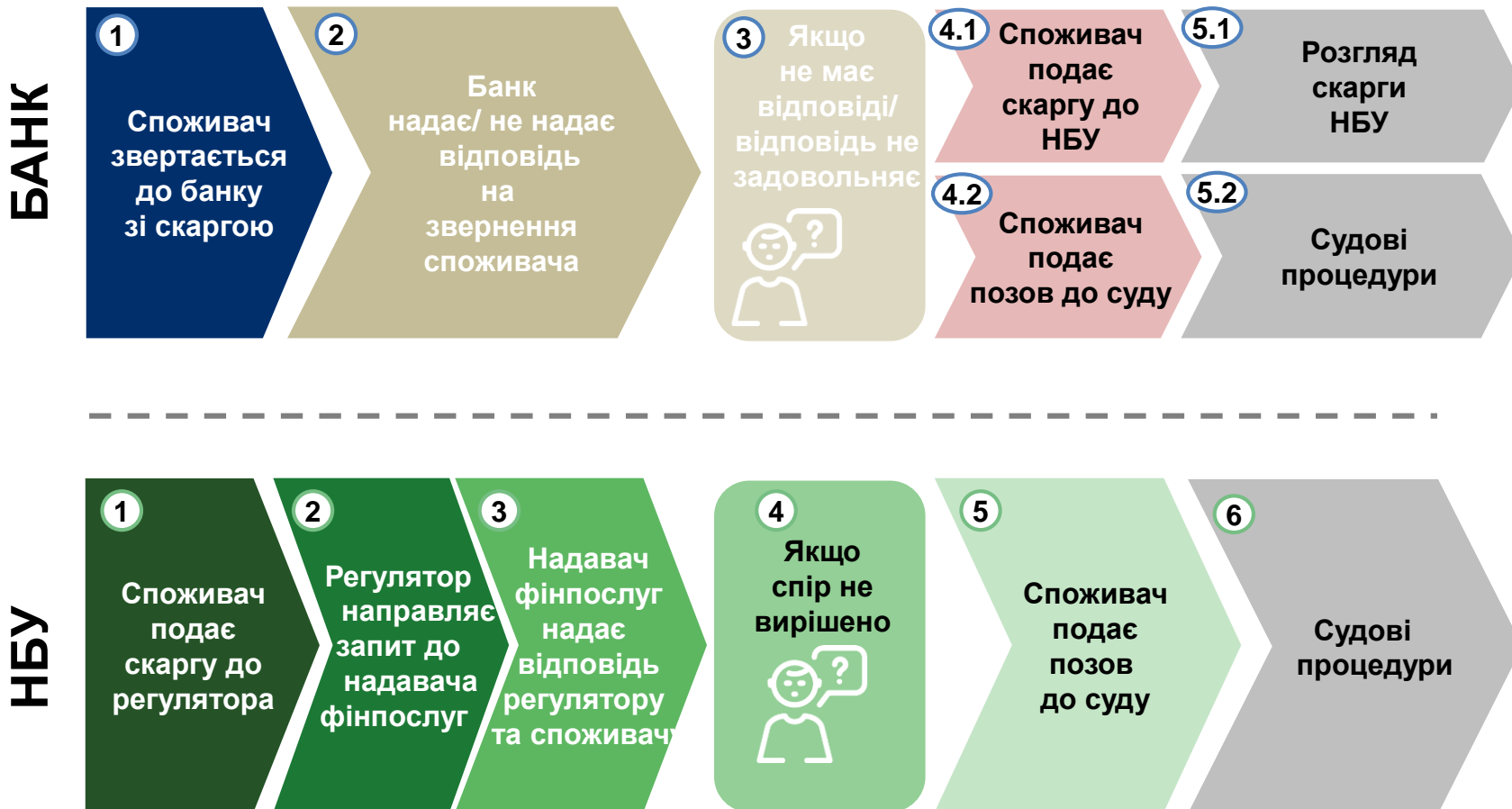
Визначають порядок подання звернень

Визначають зміст звернення

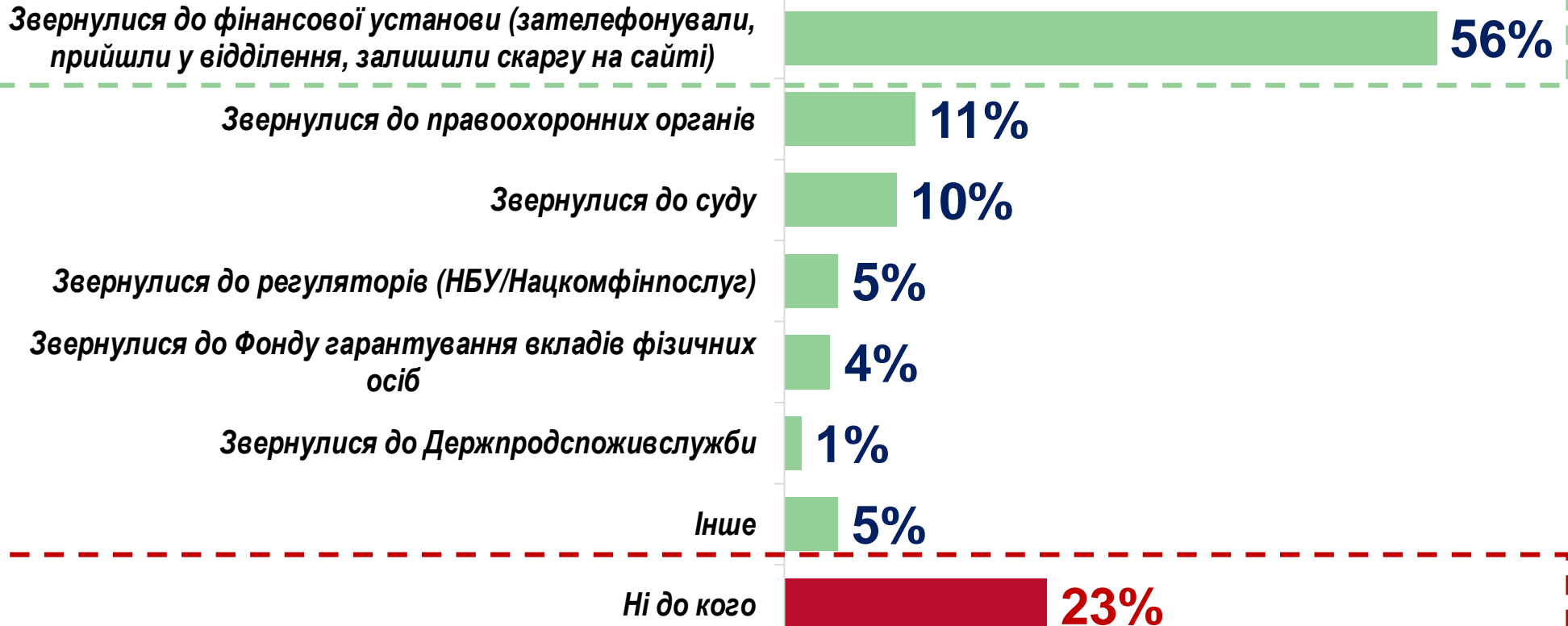
Встановлюють порядок і строки розгляду звернень

Визначають, які звернення не підлягають розгляду

ЯК ОПРАЦЬОВУЮТЬСЯ ЗВЕРНЕННЯ



СТАВЛЕННЯ НАСЕЛЕННЯ ДО РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ: ПОТОЧНИЙ СТАН



Джерело: Дослідження Проекту «Трансформація фінансового сектору» «Споживче кредитування в Україні: правові гарантії та поточна практика», перша хвиля, вересень 2017

СТАВЛЕННЯ НАСЕЛЕННЯ ДО РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ: ОЧІКУВАННЯ



Джерело: Дослідження Проекту «Трансформація фінансового сектору» «Споживче кредитування в Україні: правові гарантії та поточна практика», перша хвиля, вересень 2017

УКРАЇНСЬКІ СПОЖИВАЧІ НЕ ВІРЯТЬ, ЩО ВОНИ БУДУТЬ ЗАХИЩЕНІ

45% НЕ ЗНАЮТЬ, КУДИ звертатися у разі виникнення конфлікту



78% НЕ БАЖАЮТЬ звертатися до жодної установи



Джерело: Дослідження Проекту «Трансформація фінансового сектору» «Споживче кредитування в Україні: правові гарантії та поточна практика», перша хвиля, вересень 2017

ЩО І ЯК ПОТРІБНО ЗМІНИТИ?



У СВІТІ НЕМАЄ ЄДИНОЇ МОДЕЛІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

1

Єдиний орган інтегрованого нагляду

2

Секторальна модель

3

Окремий орган нагляду за поведінкою на ринку

4

Спеціальний орган захисту прав споживачів
фінансових послуг

5

Загальний орган захисту прав споживачів

ТЕНДЕНЦІЇ: ПОСИЛЕННЯ ПОВНОВАЖЕНЬ ФІНАНСОВИХ РЕГУЛЯТОРІВ ТА СТВОРЕННЯ ФІНАНСОВИХ ОМБУДСМЕНІВ

Органи, які захищають права споживачів	Країни							
	Великобританія	Республіка Ірландія	Канада	США	Німеччина	Франція	Польща	Чеська Республіка
Державні органи захисту споживачів фінансових послуг:								
- Кількість державних органів	1 [FCA]	1 [CCPC]	1 [FCAC]	2 [CFPB, CFPB]	2 [BaFin, FMJCP]	3 [BDF, ACPR, AFIF]	2 [UOKiK, KNF]	3 [CNB, STIA, MFCR]
Інститути позасудового вирішення спорів:								
- Фінансовий омбудсмен (ФО)	ФО	ФО	ФО	-	ФО	ФО	ФО	ФО
Громадські організації:								
- Загальні (універсальні)	2	2	3	9	3	6	3	6
- Спеціалізовані на фінансових послугах	–	–	1 [кредитування, фінанси]	3 [страхування, кредитування, заощадження]	1 [фінанси]	–	2 [кредитування, фінанси]	1 [фінанси]

¹ Управління з нагляду за поведінкою на фінансових ринках
² Комісія з питань конкуренції та захисту прав споживачів
³ Агенція прав споживачів фінансових послуг в Канаді
⁴ Бюро захисту прав споживачів Федеральної торговельної комісії
⁵ Бюро з питань захисту прав споживачів у фінансовій сфері

⁶ Федеральний орган фінансового нагляду
⁷ Міністерство юстиції та захисту прав споживачів
⁸ Центральний банк Франції
⁹ Орган пруденційного нагляду та вирішення спорів
¹⁰ Асоціація фінансових посередників Франції
¹¹ Бюро з питань конкуренції та захисту прав споживачів

¹² Польське управління фінансового нагляду
¹³ Національний банк Чехії
¹⁴ Чеська торгова інспекція
¹⁵ Міністерство фінансів Чеської Республіки

ФУНКЦІЇ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ ЦЕНТРАЛЬНИХ БАНКІВ ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Функції	Вірменія	Угорщина	Португалія	Чехія
1. Розробка нормативної бази:				
- Ринкова поведінка	✓	✓	✓	✓
- Розгляду скарг / компенсаційні механізми	✓	✓	—	—
- Кодекси поведінки	✓	—	✓	—
2. Нагляд, моніторинг та правозастосування:				
- Тематичні інспекції	—	✓	—	✓
- “Mystery” shopping	—	✓	—	—
- Моніторинг реклами	✓	✓	✓	✓
- Контроль стандартних умов договору	—	✓	—	—
- Контроль за використанням несправедливих умов у договорах	—	✓	—	✓
- Загальні інспекційні перевірки	✓	✓	✓	✓
- Санкції	✓	✓	✓	✓

ФУНКЦІЇ ТА ПОВНОВАЖЕННЯ ЦЕНТРАЛЬНИХ БАНКІВ ЩОДО ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ

Функції	Вірменія	Угорщина	Португалія	Чехія
3. Розгляд скарг:				
- Гаряча лінія опрацювання скарг та портал із відповідями	✓	✓	✓	✓
- Ведення бази даних скарг споживачів	—	—	—	—
4. Позасудове вирішення спорів:				
- Функціонування Фінансового омбудсмена (ФО)	ФО	✓	ФО	ФО

✓ - функції виконуються Центральним банком країни

ПРИКЛАД США: Бюро із захисту споживачів фінансових послуг

An official website of the United States Government

Español 中文 Tiếng Việt 한국어 Tagalog Pycckий العربية Kreyòl Ayisyen (855) 411-2372

cfpb Consumer Financial Protection Bureau

Q Search Submit a Complaint

Consumer Tools Practitioner Resources Data & Research Policy & Compliance About Us

Consumer Complaint Database

Each week we send thousands of consumers' complaints about financial products and services to companies for response. Those complaints are published here after the company responds or after 15 days, whichever comes first. By adding their voice, consumers help improve the financial marketplace.



Consumers have let us know they want to share their complaint descriptions so others can learn from their experience.

[Read consumer narratives](#)



View, sort, and filter data right in your browser.

[View complaint data](#)



All complaint data we publish is freely available for anyone to use, analyze, and build on.

[Download options and API](#)

How one complaint can help millions

By submitting a complaint, consumers can be heard by financial companies, get help with their own issues, and help others avoid similar ones. Every complaint provides insight into problems that people are experiencing, helping us identify inappropriate practices and allowing us to stop them before they become major issues. The result: better outcomes for consumers, and a better financial marketplace for everyone.

Have an issue with a financial product or service? Add your voice. [Submit a complaint.](#)

97%
of complaints sent to companies get timely responses

Recent changes to the Consumer Complaint Database

In April 2017 we updated the form consumers use to submit complaints. The changes include making some plain language improvements and reorganizing how products, sub-products, issues, and sub-issues are grouped.

[*https://www.consumerfinance.gov/complaint/](https://www.consumerfinance.gov/complaint/)

An official website of the United States Government

Español 中文 Tiếng Việt 한국어 Tagalog Pycckий العربية Kreyòl Ayisyen (855) 411-2372

cfpb Consumer Financial Protection Bureau

Q Search Submit a Complaint

Consumer Tools Practitioner Resources Data & Research Policy & Compliance About Us

Having a problem with a financial product or service?

Tell us about your issue—we'll forward it to the company and work to get you a response, generally within 15 days.

Submit a complaint

We've handled over 1 million complaints, helping consumers connect with financial companies to get direct responses about problems with mortgages, student loans, payday loans, debt collection, credit reports, and other financial products and services.

Every complaint we receive gives us insights into problems that people are experiencing in the marketplace and helps us to identify and prioritize problems for potential action. The result: better outcomes for consumers, and a better financial marketplace for everyone.

[Start a new complaint](#)



Submitting a complaint helps you

We help consumers connect with financial companies to understand issues, fix errors, and get direct responses about problems. When you submit a complaint we work to get you a response—most companies respond to complaints within 15 days.

[Learn how the complaint process works](#)



Submitting a complaint helps others

By coming to us, you aren't just helping yourself. Your complaints play a role in everything we do, helping us to identify problems and prioritize our work. We turn your complaints into action to improve the marketplace.

[Discover how we use complaint data](#)

Read complaints from other people

We publish complaint data without information that directly identifies you in our

About us

We're the Consumer Financial Protection Bureau (CFPB), a U.S. government agency that makes sure banks, lenders, and other financial companies treat you fairly.

[Learn how the CFPB can help you](#)

HAVE A QUESTION? ¿PREGUNTAS?

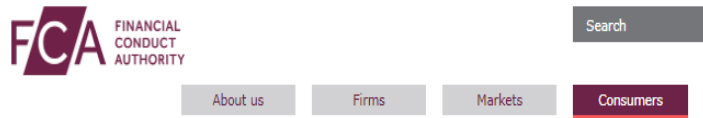
(855) 411-2372

LOG IN TO YOUR ACCOUNT

Want to check the status of a complaint you already submitted?

[Log in](#)

ПРИКЛАД ВЕЛИКОБРИТАНІЇ: Управління з нагляду за поведінкою на фінансових ринках



Home / Consumers / [How to claim compensation if a firm fails](#)

How to claim compensation if a firm fails

First published: 19/04/2016 | Last updated: 18/10/2017

If you are owed money by a financial firm that goes bust, you may be entitled to compensation.

It is important to know how your money is protected and how much compensation you could claim if a UK financial services firm goes bust.

Follow these **7 steps** to see how to claim compensation.

Step 1: Contact the firm directly

Try to contact the firm to see if it can pay money it owes.

If an authorised firm will not pay you money it owes, the [Financial Ombudsman Service](#) may be able to help. You can find out more about [how to complain](#).

Step 2: Check if the firm is still trading

You may be able to find out if a firm is still trading by calling or writing to it, or checking its website. You could also get this information from [Companies House](#).

If a firm has stopped trading you should still try to contact it as soon as possible to set out your claim, as the [Financial Services Compensation Scheme](#) (FSCS) will not pay compensation when a firm has enough assets or means to pay claims made against it.

Step 3: Contact the Financial Services Compensation Scheme

The [Financial Services Compensation Scheme](#) (FSCS) can cover eligible individuals (and some businesses) that are, or were, customers of an authorised financial services firm that has been declared 'in default'.

If it considers a firm authorised by us to be 'in default' – which means it is unable, or likely to be unable, to pay claims against it – the FSCS will try to contact all customers of the firm to provide a compensation application form.

However, if you do not receive an application form you should [contact the FSCS](#) to make a claim for compensation.

Step 4: Make a claim yourself

There are many companies that offer to complain or claim compensation on your behalf, usually known as claim handlers, claims firms or claims management companies (CMCs). More information for those [using, or considering using, the services of a CMC](#).

But making a claim for compensation to the FSCS is a free, simple process you can do yourself.

You can get free help from the FSCS if you need it.

Step 5: Know your limits

There are limits to the amount of compensation the FSCS can pay depending on what type of product you are claiming for.

These limits apply to each person, per authorised firm and product category (as below).

Compensation is only paid to cover financial loss, so for investment claims the compensation paid will try to return you to the financial position you would have been if you did not invest.

Product	Compensation limit	How it works
Deposits	£85,000 per depositor. Depositors with some types of temporary high balances will have FSCS protection up to £1m for up to 6 months.	This includes deposits in a bank, building society or credit union.
Investments	£50,000	This applies to investments placed in firms declared in default from 1 January 2010.
Home finance	£50,000	This includes advising on and arranging mortgages, and applies to home finance firms declared in default from 1 January 2010.
Insurance	90% or 100% of the claim with no upper limit depending on the type of insurance.	This limit is for insurance business, and general insurance advice and arranging. Compulsory, insurance, pure protection insurance, professional indemnity insurance and insurance covering death or incapacity are protected in full.

If you have more money with a firm than the FSCS limit covers, you may receive a further payment, or payments, to pay your share of any money the firm is found to have.

However, this will not necessarily cover all of your loss and will depend on how much money was left in the firm when it failed and how that money is allocated.

Step 6: See why a firm is not 'in default'

If you think a firm authorised by us is in default' but the FSCS has not declared that it is, [contact the FSCS](#) to find out whether it is investigating the firm.

Step 7: Find out what you owe

The FSCS will pay compensation regardless of any money you owe to a firm declared in default.

An exception to this is if your savings or current account is combined with your mortgage account, and operates as a single overdraft.

[*https://www.fca.org.uk/consumers/claim-compensation-firm-fails](https://www.fca.org.uk/consumers/claim-compensation-firm-fails)

ПРИКЛАД ВІРМЕНІЇ: Офіс Фінансового омбудсмена

The screenshot displays the website of the Financial System Mediator. At the top left is the logo with the text 'FINANCIAL SYSTEM MEDIATOR'. On the top right, there are language options: 'Հայերեն', 'English', and 'Русский', along with a search bar. A navigation menu includes 'About us', 'Events', 'Publications', 'Dispute resolution', 'Financial education', and 'Contact us'. The main content area is titled 'Checklist of complaints' and contains a form with eight numbered questions. Each question has two radio button options. To the right of the form is a sidebar with a green 'MAKE A COMPLAINT' button and a 'Dispute resolution' menu with items: 'List of financial organizations', 'Your steps', 'Checklist of complaints' (highlighted), 'Make a complaint', and 'Processes and procedures'.

FINANCIAL SYSTEM MEDIATOR

Հայերեն English Русский

About us Events Publications Dispute resolution Financial education Contact us

Checklist of complaints

The questions below may help you find out whether or not the Financial System Mediator is authorized to examine your claim.

1. You are

Natural person Legal person

2. Are you a customer of the financial institution (or a person authorized by the consumer)?

Yes No

3. Is your problem connected with Financial Institutions which are granted an activity license from the Central Bank of Armenia for carrying out their operations?

Yes No

4. Your problem has arisen

after 02.08.2008 before 02.08.2008

5. Does your complaint involve a property claim?

Yes No

6. Is there a court or arbitration tribunal ruling on the subject of the same claim between you and the financial institution?

Yes No

7. Is the case in question under a court or arbitration tribunal proceedings?

Yes No

8. Have you submitted your complaint to the financial institution?

Yes No

MAKE A COMPLAINT

Dispute resolution

- List of financial organizations
- Your steps
- Checklist of complaints
- Make a complaint
- Processes and procedures

[*https://www.fsm.am/en/dispute-resolution/checklist-of-complaints/](https://www.fsm.am/en/dispute-resolution/checklist-of-complaints/)

НЕОБХІДНІ ЗМІНИ ДЛЯ ЗАХИСТУ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ

НОВІ ПОВНОВАЖЕННЯ РЕГУЛЯТОРАМ

**Інструментарій
контролю та
правозастосування**



**Регулятори
фінансового ринку**

Законопроект 2456-д

СУЧАСНИЙ ПОЗАСУДОВИЙ МЕХАНІЗМ

**Позасудове вирішення
спорів між споживачами
та фінансовими
установами**



**Установа фінансового
омбудсмена**

Законопроект 8055

ЗМІНА МОДЕЛЕЙ ВЕДЕННЯ БІЗНЕСУ

**Кодекси поведінки
Модельні договори
Навчання співробітників**






Фінансові установи

**Ефективний розподіл повноважень та тісна взаємодія учасників дозволять
справедливо та повноцінно захищати споживачів**

«КАРТА» НОВИХ ПОВНОВАЖЕНЬ

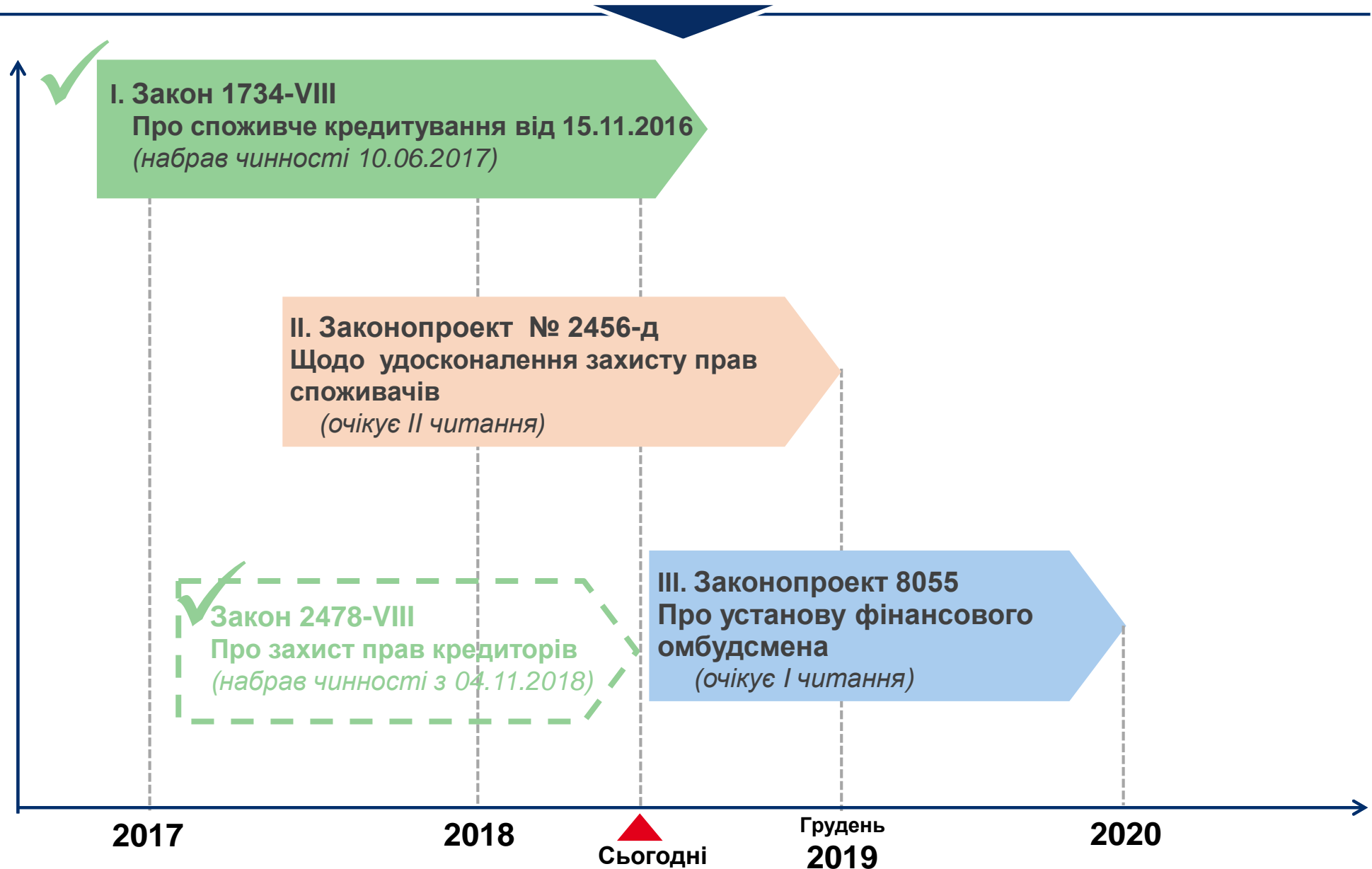


-  - сьогодні виконуються регуляторами та фін. установами
-  - будуть виконуватися після прийняття законопроекту 2456-д
-  - будуть врегульовані після прийняття законопроекту 8055

ФІНАНСОВИЙ ОМБУДСМЕН: ЯК ЦЕ ПРАЦЮВАТИМЕ



ШЛЯХ ЗАКОНОДАВЧИХ ЗМІН



ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ПОЧИНАЄТЬСЯ З КОЖНОГО З НАС



Керуй фінансами відповідально!