

УДК 346:339.138](477)

*Маланчук Т.В., асистент кафедри цивільно-правових дисциплін та банківського права ДВНЗ “Українська академія банківської справи НБУ” (м. Суми).*

## **ПРОБЛЕМИ СПОЖИВЧОГО КРЕДИТУВАННЯ В УМОВАХ ФІНАНСОВОЇ КРИЗИ**

*У статті досліджуються питання щодо закріплених ст.11 Закону України “Про захист прав споживачів” прав споживача у разі придбання ним продукції у кредит. Дане дослідження проводиться з погляду на існування проблем щодо споживчого кредитування в умовах фінансової кризи.*

*Ключові слова: споживчий кредит, кредитор, споживач, персональні дані, Бюро кредитних історій, колектор, платоспроможність позичальника, колекторські послуги.*

*В статье исследуются вопросы относительно закрепленных ст.11 Закона Украины “О защите прав потребителей” прав потребителей в случае приобретения им продукции в кредит. Данное исследование проводится в связи с существованием проблем потребительского кредитования в условиях финансового кризиса.*

*Ключевые слова: потребительский кредит, кредитор, потребитель, персональные данные, Бюро кредитных историй, колектор, платежеспособность заемщика, колекторские услуги.*

**Постановка проблеми.** Найбільш чутливо на зміни, які відбуваються в суспільстві та в країні реагує Банківська система України. Останні роки ХХ століття не були фінансово сприятливими та характеризувалися загальним збіднінням населення України. Найважливішими задачами того періоду для банків було нарощення об'ємів депозитів фізичних осіб. Банки пропонували населенню найвигідніші умови розміщення коштів.

За останні роки кредитування в Україні стало настільки доступним, що отримати позику на придбання будь-якого товару міг практично кожен бажаючий. Але, скориставшись такою можливістю, більшість позичальників сьогодні гірко жалкують про це. Адже несподівана фінансова криза позбавила багатьох можливості справно платити за кредити.

На сьогоднішній день особливої актуальності набуває проблема оцінки платоспроможності позичальника і, як наслідок, здатність повернення позичальником кредиту, а також правова оцінка способів, які застосовують банки для забезпечення повернення наданих споживчих кредитів.

#### **Не вирішені раніше частини проблеми.**

Активізація кредитування населення в Україні відбувалася в умовах існування тіньових доходів у значній частині населення, застосування банками спрощених процедур оцінки платоспроможності позичальників, а це, в свою чергу, знижувало об'єктивність оцінки платоспроможності позичальників.

На даний час в Україні в умовах кризової економічної ситуації видається позик значно менше, ніж у будь-якій іншій розвинутій державі. Однією з суттєвіших проблем є оцінка справжньої платоспроможності позичальника.

З огляду на вище сказане, спробуємо проаналізувати в даній статті перспективи розвитку споживчого кредитування в Україні, враховуючи як проблеми оцінки банками справжньої платоспроможності позичальника, так і проблеми правової оцінки дій відповідних суб'єктів, які надають послуги щодо повернення кредитів.

#### **Аналіз останніх досліджень і публікацій.**

Проблеми споживчого кредитування досліджували такі науковці як: С.Кудряшов, І.Бушуєва, Г.Поченчук, В.Гриньова, Ю.Великий, О.Проскура та інші.

**Метою** цієї статті є дослідження проблеми повернення позичальником отриманого споживчого кредиту як з позиції оцінки банками справжньої платоспроможності позичальників, так і з позиції самих позичальників, які прагнуть убезпечити себе від неправомірних дій суб'єктів, що надають колекторські послуги.

#### **Виклад основного матеріалу.**

Кошти населення для фінансових установ завжди були привабливими, але ж і самими дорогими. Як свідчить світовий досвід, банківські операції з фізичними особами становлять близько третини загального обсягу всіх операцій, які проводять фінансово-кредитні установи країн із ринковою економікою.[1] Серед цих банків чимало

спеціалізованих, які працюють лише з фізичними особами.

Одним із видів банківських операцій з фізичними особами є споживче кредитування, яке допомагає прискорити реалізацію товарів широкого вжитку і побутових послуг, збільшує платоспроможний попит населення, підвищує його життєвий рівень.

В країнах з розвинутою ринковою економікою споживчий кредит, як зручна і вигідна форма обслуговування населення, відіграє велику роль в економіці. Тому він активно регулюється з боку держави.

Відповідно до п. 23 ст. 1 Закону України "Про захист прав споживачів" споживчий кредит – це кошти, що надаються кредитором (банком або іншою фінансовою установою) споживачеві на придбання продукції.

При цьому споживач, відповідно до п. 22 ст. 1 цього ж Закону, – це фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити продукцію для особистих потреб, безпосередньо не пов'язаних із підприємницькою діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Договір про надання споживчого кредиту укладається між кредитором та споживачем, відповідно до якого кредитор надає кошти (споживчий кредит) або бере зобов'язання надати їх споживачеві для придбання продукції у розмірі та на умовах, встановлених договором, а споживач зобов'язується повернути їх разом з нарахованими відсотками.[2]

Договір про надання споживчого кредиту є цивільно-правовим за своєю суттю. Відповідно, на нього розповсюджуються положення Цивільного кодексу щодо форми, змісту, істотних умов правочинів і договорів. До того ж, договір споживчого кредиту на купівлю товарів у магазинах та інших місцях торгівлі є похідним від договору купівлі-продажу, оскільки забезпечує реальне виконання останнього. При розірванні основного договору, залежний правочин мав би припинитися автоматично, але це не так. На практиці ці два правочини не просто не пов'язані, але й обслуговуються різними організаціями із різним статусом.

Продавця цікавить лише отримання оплати від споживача та питання якості товару. Банки ж цікавить повернення позички вчасно та з урахуванням відсотків за договором.[1]

У ст.11 Закону України "Про захист прав споживачів" чітко прописана процедура укладання договору, яка включає питання щодо надання інформації кредитором та споживачеві один про одного та щодо умов кредитування: мету, для якої споживчий кредит

може бути витрачений, форми його забезпечення, тип відсоткової ставки, сукупну вартість кредиту та вартість послуги з оформлення договору про надання кредиту, строк, на який кредит може бути одержаний, та варіанти його повернення.[2]

На даний час в Україні за умов кризової економічної ситуації видається позик значно менше, ніж у будь-якій іншій розвинутій державі. Однією з суттєвіших проблем є оцінка справжньої платоспроможності позичальника.

Згідно з діючим законодавством кредитодавець не має права вимагати від споживача відомостей, які не стосуються визначення його платоспроможності та не є необхідними для надання споживчого кредиту. [2]

Персональні дані, одержані від споживача або іншої особи у зв'язку з укладенням та виконанням договору про надання споживчого кредиту, можуть використовуватися виключно для оцінки фінансового стану споживача та його спроможності виконати зобов'язання за таким договором.

Не є порушенням повідомлення кредитодавцем відомостей про споживача Бюро кредитних історій, яке займається збиранням, обробленням, зберіганням, захистом і використанням інформації відповідно до законодавства про формування і ведення кредитних історій. [2]

Фінансові установи несуть відповідальність за порушення прав споживачів у сфері захисту персональних даних згідно із законом.

При цьому, відповідно до п.11 ст.11 Закону України "Про захист прав споживачів", кредитодавцю забороняється:

- надавати неправдиву інформацію про наслідки несплати споживчого кредиту;
- вилучати продукцію у споживача без його згоди або без одержання відповідного судового рішення;
- зазначати на конвертах з поштовими повідомленнями інформацію про те, що вони стосуються несплати боргу або споживчого кредиту;
- вимагати стягнення будь-яких сум, не зазначених у договорі про надання споживчого кредиту;
- звертатися без згоди споживача за інформацією про його фінансовий стан до третіх осіб, які пов'язані зі споживачем родинними, особистими, діловими, професійними або іншими стосунками у соціальному бутті споживача;

- вчиняти дії, що вважаються нечесною підприємницькою практикою;
- вимагати повернення споживчого кредиту, строк давності якого минув.

У більшості країн світу кредитори на постійній основі обмінюються інформацією про платоспроможність позичальників через кредитне бюро. Це дозволяє кредиторам ефективно визначати напрям і ціну позики, зменшуючи ризик виникнення проблеми несприятливого вибору. Для позичальників же кредитне бюро формує свого роду дисциплінуючий механізм, який підвищує стимул позичальника до повернення кредиту, зменшуючи ризик несумлінної поведінки. В червні 2010 було прийнято Закон "Про захист персональних даних", котрий вступив в силу з 1 січня 2011 року. Прийняття вказаного нормативного акту може бути на користь банківським боржникам, а от власників баз даних може загнати в глухий кут. Зокрема, фінансисти повинні будуть протягом десяти робочих днів письмово повідомити позичальника про внесення його в базу даних. В подальшому клієнти банку, чії персональні дані занесені в базу, мають право отримувати інформацію про умови доступу до цих відомостей, в тому числі про тих, кому такий доступ буде наданий. Громадянин може також заявляти мотивовану вимогу про заборону обробки своїх персональних даних органами влади.[3]

"В такій ситуації банки повинні отримати необхідну згоду від усіх своїх клієнтів - фізичних осіб на момент набрання законом чинності, що буде досить проблематично, враховуючи їх кількість. Крім того, вимоги закону щодо інформування суб'єктів персональних даних додадуть банкам значного обсягу роботи", - вважає Анна Погребная, партнер компанії Arzinger. Аналогічні проблеми можуть виникнути й при передачі відомостей про позичальника в бюро кредитних історій.[4]

"Реалізація положень закону призведе до ситуації, коли кредитор не зможе захистити свої права через небажання боржника надати згоду на обробку персональних даних, а в крайньому випадку - його вимоги про їх знищення. В сфері банківської діяльності така політика може спровокувати неможливість повернення заборгованості після знищення персональних даних і масова відмова від погашення кредитів навіть тих боржників, які спроможні їх повернути", - заявляють в [Асоціації українських банків](#) .[4]

Хоча, за словами директора департаменту управління ризиками VAB Банку Олени Домуз -

“Більшість банків в своїх договорах з клієнтами вже давно мають всі необхідні формулювання для роботи з бюро кредитних історій або колекторськими компаніями в рамках діючого законодавства. Зокрема, в межах цих договорів прописується згода клієнта на передачу або отримання їх кредитної історії”.[4]

Крім того, відомості про клієнтів і так підпадають під визначення банківської таємниці та захищені нормами ст. 62 Закону України “Про банки та банківську діяльність”.[5]

Фінансисти переконані, що за умови співпраці банків з бюро кредитних історій проблем виникати не буде. Адже відповідно до Закону “Про організацію формування та обігу кредитних історій”, банки і зараз зобов’язані отримувати дозвіл суб’єкта кредитної історії на передачу інформації про нього в бюро та видачу такої інформації третім особам.[6]

А от для колекторів набрання сили документом дійсно може створити проблеми. Складна бюрократична процедура передачі баз даних може суттєво знизити ефективність роботи з проблемними боргами, які надходять колекторам. Адже особи, персональні дані яких обробляють колектори, можуть подавати запити про свої дані, методи та цілі їх обробки, а для цього може знадобитися досить суттєве збільшення штату працівників, які б займалися саме цими питаннями. Тому, на нашу думку, постає необхідність у прийнятті ряду підзаконних нормативних актів в яких були б чітко прописані вимоги до приватних компаній, які займаються обробкою та зберіганням персональних даних.

В українському законодавстві не існує терміну “колектор”, хоча навіть діє Асоціація колекторського бізнесу (АКБУ). Українські юридичні особи працюють з боргами за західними схемами, де активно використовується цей вид діяльності.

Колекторські агентства вперше з’явилися у Сполучених штатах Америки в 60-х роках. Зараз вони діють по всьому світу. Основною метою їх діяльності є повернення боргів. Для колекторів неважливо кому - банку, комунальному підприємству чи навіть приятелю заборгувала гроші особа, головне - примусити платити. Зараз в Україні, за неофіційними даними, працює близько півтора десятка великих колекторських фірм.[7]

Але закон, який би регулював їх діяльність так і не був прийнятий. А за відсутності закону – відсутні й правила, за якими повинен працювати певний бізнес.

Послуги колекторів однозначно мають попит, адже процедура стягнення боргу для банків є

досить витратною, оскільки сума боргу може бути меншою, ніж банк витратить на пошуки позичальника та предмету застави. Тому вигідно ці справи концентрувати в колекторських компаніях.

Але чи завжди колектори діють в рамках закону і наскільки “коректною” є їх поведінка відносно до позичальників? В основному застосовуються засоби психологічного тиску(постійні дзвінки, надсилання СМС-повідомлень з погрозами, відвідування за домашньою адресою у вечірній час і таке ін.)

Згідно чинного українського законодавства, такого роду дії необхідно кваліфікувати як протиправні. Неправомірною, з точки зору закону, є вже сама передача колекторам будь-яких особистих даних про громадян замовниками їхніх послуг. Адже у відповідності до вимог Закону України “Про інформацію”, забороняється збирання та поширення відомостей про особу (зокрема, про її сімейний стан, адресу, дату і місце народження) без її попередньої згоди, а також доступ до цих відомостей сторонніх осіб.[8] Описані вище дії колекторів є також грубим порушенням цілої низки норм Конституції України щодо гарантованих державою прав і свобод людини і громадянина. Так, зокрема, у ст. 32 Конституції встановлено, що ніхто не може зазнавати втручання в його особисте і сімейне життя, крім випадків, передбачених Конституцією України; не допускається збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про особу без її згоди, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.[9] Одночасно дії колекторів, на наш погляд, є протиправним посяганням на життя і здоров’я громадян. Оскільки у ст. 3 Закону України “Основи законодавства України про охорону здоров’я” зазначається: “здоров’я – стан повного фізичного, душевного і соціального благополуччя, а не тільки відсутність хвороб і фізичних дефектів”.[10] За певних умов дії колекторів можна кваліфікувати і згідно ст. ст. 182, 189, 355 Кримінального кодексу України. Адже, наприклад, згідно ст. 355 КК України, примушування до виконання чи не виконання цивільно-правових зобов’язань розглядається як злочин. А от якщо цей злочин вчинено організованою групою або поєднано з насильством (фізичним або психологічним), небезпечним для життя чи здоров’я громадян, або завдало великої шкоди чи спричинило інші тяжкі наслідки, то це карається позбавленням волі на строк від чотирьох до восьми років.[11]

**Висновок.** За останні роки у багатьох українців виникли борги за споживчими

кредитами, при цьому юридична обізнаність населення залишається на низькому рівні.

А от повернення боргів займаються переважно психологи або особи з юридичною освітою.

Найкращим способом захистити права споживачів є попередити їхнє порушення. Для цього, споживачі мають бути не тільки обізнані

зі своїми правами, але й уважно читати будь-який договір, який вони підписують. Якщо ж їх права все ж були порушені слід негайно звертатися за професійною допомогою до юристів, наприклад, можна звернутися до так званих “антиколекторів” – тих юристів, які допомагають фізичним та юридичним особам захиститися від колекторського нападу

#### *Список літератури:*

1. Терещенко О. Споживчий кредит: аспекти захисту прав споживачів // Юридична газета. – 2008. – № 12 (147). – 31 березня [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.yur-gazeta.com/ua/article/1527/>
2. Закон України “Про захист прав споживачів” [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua>
3. Закон України “Про захист персональних даних” [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua>
4. Письменная Татьяна. Коллекторам предложили сбавить обороты (Опубликовано на сайте: 14.07.10) [Електронний ресурс] /Режим доступу: [http://www.prostobank.ua/potrebiteleskie\\_kredity/stati/](http://www.prostobank.ua/potrebiteleskie_kredity/stati/)
5. Закон України “Про банки та банківську діяльність” [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua>
6. Закон України “Про організацію формування та обігу кредитних історій” [Електронний ресурс] /Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua>
7. Марина Николаева, Ольга Колесник. Помощь или запугивание? Если вы не закрыли долги – к вам придет “агент взыскания долгов”// АТН: Агентство телевидения “Новости” (Опубликовано на сайте: 12.12.2008) [Електронний ресурс] /Режим доступу: <http://atn.kharkov.ua/newsread>
8. Закон України “Про інформацію”[Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua>
9. Конституція України [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua>
10. Закон України “Основи законодавства України про охорону здоров’я”[Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua>
11. Кримінальний кодекс України [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua>

#### *Summary*

The article deals with the study of consumer rights in case of purchasing goods on credit referring to Article 11 of Ukrainian Law “About Consumer Rights Protection”.

This study is being done taking into account the problems of consumer crediting in the conditions of financial crisis.