

Тиждень фінансової грамотності

Коли ми користуємося банківськими картками, беремо кредити, відкриваємо депозитні рахунки, купуємо товари на виплат, переказуємо гроші – ми стаємо споживачами фінансових послуг. Часто у людей виникають проблеми з банками та іншими фінансовими установами, з чим вони звертаються до фахівців системи безоплатної правової допомоги. Тому 15-19 лютого система БПД у співпраці з Національним банком України проводить правопросвітницький тиждень на тему «Захист прав споживачів фінансових послуг».

Його мета – підвищити рівень фінансової грамотності громадян.

Багатьох проблем можна уникнути, якщо знати свої права

Які є пастки під час оформлення споживчого кредиту в банку? Чи має банк право без попередження клієнтів змінювати тарифи на свої послуги? Чи може банк арештувати пенсійний рахунок? Чи є порушенням видача кредитної картки разом із зарплатною? Куди звертатися, якщо клієнт вважає, що фінансова установа порушує його права? Відповіді на ці та безліч інших запитань клієнтів висвітлюються під час правопросвітницьких заходів, що проходять онлайн та офлайн в кожному регіоні.

У 2019 році Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) провело в Україні дослідження фінансової грамотності. Дослідження показало, що загальний індекс фінансової грамотності України становить 55%.

Щодо фінансових знань, то лише 43% опитаних українців правильно відповіли на п'ять і більше із семи запитань. Водночас українці показали великий інтерес до фінансової грамотності. Наприклад, 70% опитаних хотіли б, щоб дітей навчали розпоряджатися своїми коштами.

«Підвищення фінансової грамотності громадян – дуже важлива тема. Адже багатьох проблем, з якими клієнти звертаються до системи БПД, можна було б уникнути, якби люди знали свої права як споживачів фінансових послуг», – зазначив заступник директора Координаційного центру з надання правової допомоги Сергій Ющичин.

500 грн замість майже 55 тисяч: як система БПД допомогла клієнту, що заборгував банку

До місцевого центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги звернувся пан Микола, який розповів таку історію. Ще у 2011 році він взяв кредит в одному з банків у сумі 500 гривень. Сплачував відсотки за користування, але заборгував. І от зараз дочекався судового позову від банку про стягнення заборгованості разом зі штрафними санкціями та відсотками в сумі близько 55 тисяч гривень.

Адвокатка, яка співпрацює з системою БПД, подала до суду відзив на позовну заяву, в якому зазначила, що позовні вимоги банку про стягнення цієї суми боргу є незаконними і необґрунтованими.

Рішенням суду позов задоволено лише частково та стягнуто з відповідача на користь банку заборгованість за кредитом у сумі 499 гривень 65 копійок.

Адже відповідно до ч. 2 ст. 627 Цивільного кодексу України та п. 5 ч. 3 ст. 18 Закону України «Про захист прав споживачів» у договорах за участю фізичних осіб-споживачів несправедливими є, зокрема, умови договору про встановлення вимоги щодо сплати споживачем непропорційно великої суми компенсації (понад 50% вартості продукції, послуги) у разі невиконання зобов'язань за договором.

Окрім того, при укладенні договору з паном Миколою банк не дотримався вимог щодо повідомлення споживача про умови кредитування та узгодження з ним саме цих умов. Адже чоловік підписав анкету-заяву про приєднання до Умов та правил надання банківських послуг, яка не може розцінюватись як стандартна форма кредитного договору. А відтак – не може бути підставою для стягнення процентів за користування кредитними коштами та пені.

Пересічному споживачеві вкрай складно дізнатися про умови кредитування за конкретним кредитним договором, оскільки Умови та правила надання банківських послуг – це значний за обсягом документ, що стосується всіх аспектів надання банківських послуг. Він потребує як значного часу, так і відповідної фахової підготовки для розуміння цих правил.

«Кредитний договір має бути укладений у письмовій формі у вигляді одного документа, що містить усі істотні умови. Цей документ мають підписати обидві сторони. Кредитний договір може бути у вигляді декількох документів, якими сторони обмінялися – листи, електронні повідомлення тощо. При цьому документи, якими сторони обмінюються, також мають містити їхні підписи», – говорить адвокатка.

Що робити, якщо фінансова установа порушує ваші права

Найперше – варто звернутися безпосередньо до фінансової установи: зателефонувати на гарячу лінію або надіслати письмову скаргу на ім'я керівника установи. Інколи споживачам вдається швидко вирішити ситуацію або отримати роз'яснення вже на цьому рівні.

Якщо питання не вдалося вирішити, споживач має право звернутися до Національного банку України через онлайн-форму на вебсайті: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals>, листом: nbu@bank.gov.ua, або телефоном: 0 800 505 240.

У зверненні необхідно вказати суть питання, найменування та реквізити (за наявності) установи, якої стосується звернення, прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання та адресу, електронну пошту заявника.

Також особа, яка постраждала від неправомірних дій фінансової установи, може звернутися до системи безоплатної правової допомоги:

отримати безоплатну правову допомогу безпосередньо в центрах та бюро правової допомоги (адреси та телефони на сайті системи БПД <https://www.legalaid.gov.ua/tsentry/>)
зателефонувати на безкоштовний номер системи безоплатної правової допомоги – **0 800 213 103**
скористатися мобільним застосунком «Безоплатна правова допомога», завантаживши його у Google Play чи App Store за посиланням <https://bit.ly/3hwwgqR>
поставити запитання у месенджері Facebook-сторінки системи БПД <https://www.facebook.com/Centre.4.Legal.Aid>
написати у Телеграм-чат системи БПД <http://www.legalaid.gov.ua/telegram.html>
звернутися на Вайбер системи БПД <http://www.legalaid.gov.ua/viber.html>
переглянути правові консультації на довідково-інформаційній платформі правових консультацій «WikiLegalAid» за посиланням: <https://wiki.legalaid.gov.ua/index.php/>

Березівське бюро правової допомоги