АСОЦІАЦІЯ ЮРИДИЧНИХ КЛІНІК УКРАЇНИ

USAID
ВІД АМЕРИКАНСЬКОГО НАРОДУ

Проект USAID
«Трансформація фінансового сектору»

Університет державної фіскальної служби України
Навчально-науковий інститут права
Навчальна лабораторія «Юридична клініка»

Практичний посібник клініциста

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ НА ДЕОКУПОВАНИХ ТЕРИТОРІЯХ УКРАЇНИ

Київ • Алерта • 2020

УДК ***
***

Рекомендовано до друку рішенням Правління Асоціації юридичних клінік України (протокол № 3 від 16 жовтня 2020 року)

Авторський колектив:

Шолкова Тетяна Борисівна, к.ю.н., доцент, доцент кафедри фінансового права, заст. завідувача НЛ «Юридична клініка» ННІ права Університету ДФС України, адвокат, член Правління Асоціації юридичних клінік України, видатний юрист України;

Гарбінська-Руденко Альона Валеріївна, к.ю.н., доцент, доцент кафедри фінансового права, викладач-консультант НЛ «Юридична клініка» ННІ права Університету ДФС України;

Кабанов Володимир Іванович, викладач-консультант НЛ «Юридична клініка» ННІ права Університету ДФС України, аспірант, адвокат;

Кармаліта Марія Володимирівна, к.ю.н., доцент, головний науковий співробітник НДІ фіскальної політики Університету ДФС України;

Мацелик Тетяна Олександрівна, д.ю.н., професор, професор кафедри фінансового права ННІ права Університету ДФС України;

Субіна Тетяна Володимирівна, к.ю.н., доцент кафедри фінансового права, викладач-консультант НЛ «Юридична клініка» ННІ права Університету ДФС України.

Рецензенти:

Менджул Марія Василівна, д.ю.н., доцент, доцент кафедри цивільного права та процесу ДВНЗ «Ужгородський національний університет»

Хараберюш Іван Федорович, д.ю.н., професор, професор кафедри права та публічного адміністрування Маріупольського державного університету

Цимбал Марина Олександрівна, керівник Центру розвитку професійних компетентностей, старший викладач кафедри адвокатської майстерності та міжнародної юридичної практики Академії адвокатури України, адвокат, старший партнер АО «Адвокатська компанія «АРЦЕО»»

*** **Захист прав споживачів фінансових послуг на деокупованих територіях України: практичний посібник клініциста** / Шолкова Т. Б. (2.3, анкетування), Гарбінська-Руденко А. В. (2.4), Кабанов В. І. (2.1), Кармаліта М. В. (розділ 1), Мацелик Т. О. (2.2), Субіна Т. В. (розділ 3). Київ: Алерта, 2020. 270 с.

ISBN 978-617-566-646-3

Практичний посібник клініциста «Захист прав споживачів фінансових послуг на деокупованих територіях України» підготовлено в рамках проєкту «Імплементація діяльності та організація роботи Юридичної клініки на деокупованій території України з метою посилення фінансової грамотності населення». У посібнику поєднується викладення теоретичних основ надання фінансових послуг населенню та практичні рекомендації щодо реалізації способів захисту прав споживачів фінансових послуг.
Посібник розрахований на студентів-консультантів, які працюють в юридичних клініках та проводять правопросвітню роботу, надають юридичні консультації і здійснюють захист прав споживачів фінансових послуг, зокрема на деокупованих територіях України.

УДК ***

Практичний посібник клініциста підготовлено завдяки підтримці,
наданій Агентством США з міжнародного розвитку (USAID).
Електронна версія посібника доступна на сайті Асоціації юридичних клінік України: https://legalclinics.in.ua.

ISBN 978-617-566-646-3

© Колектив авторів, 2020

ЗМІСТ

ЗМІСТ 3

ВІД АВТОРІВ 6

РОЗДІЛ 1. ФІНАНСОВА СИСТЕМА ТА ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ В УКРАЇНІ 7

1.1. Поняття види та класифікація фінансових послуг **7**

1.2. Ринок фінансових послуг та його структура 15

1.3. Учасники ринку фінансових послуг, їх правовий статус 18

1.4. Державне регулювання, саморегулювання та контроль у сфері надання фінансових послуг 22

Контрольні питання, тести 30

РОЗДІЛ 2. ВИДИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ 33

ПІДРОЗДІЛ 2.1. БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ (КРЕДИТИ) 33

2.1.1. Поняття кредиту 33

2.1.2. Суб'єкти кредитних правовідносин. Види кредитів 38

2.1.3. Правове регулювання кредитних правовідносин 42

2.1.4. Особливості оформлення кредитних договорів 44

2.1.5. Види порушень у сфері кредитних правовідносин 52

2.1.6. Формування доказової бази 55

2.1.7. Порядок вирішення спорів (позасудовий, судовий) – зразки заяв до регулятора і до суду, додатки до них, алгоритм дій 59

2.1.8. Кейси (судова практика) – приклади, поради для вирішення, алгоритм дій. Нормативне регулювання, аналіз судових рішень на предмет доказів, що лягли в основу його прийняття 62

Контрольні питання, тести **77**

ПІДРОЗДІЛ 2.2. ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ НА СТРАХОВОМУ РИНКУ 80

2.2.1. Страхування: поняття, види, об'єкти 80

2.2.2. Правове регулювання страхування (на прикладі автострахування) 89

2.2.3. Характеристика видів автострахування 90

2.2.4. Договір страхування та його істотні умови (на прикладі договорів автострахування) 96

2.2.5. Види порушень в сфері автострахування 107

2.2.6. Дії у випадку ДТП (випадки оформлення європротоколу, протоколу ДТП) 109

2.2.7. Необхідні документи для формування доказової бази 113

2.2.8. Порядок вирішення спорів (позасудовий, судовий) – зразки заяв до регулятора і до суду, додатки до них, алгоритм дій 115

2.2.8. Кейси (судова практика) – приклади, поради для вирішення, алгоритм дій. Нормативне регулювання, аналіз судових рішень на предмет доказів, що лягли в основу його прийняття 118

Контрольні питання, тести 141

ПІДРОЗДІЛ 2.3. ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ НЕБАНКІВСЬКИХ ФІНАНСОВИХ УСТАНОВ 150

2.3.1. Мікрокредити: поняття та види 150

2.3.2. Правове регулювання мікрокредитів 156

2.3.3. Особливості оформлення мікрокредитів 157

2.3.4. Види порушень у сфері мікрокредитів 163

2.3.5. Необдхідні документи для формування доказової бази 163

2.3.6. Порядок вирішення спорів (позасудовий, судовий) – зразки заяв до регулятора і до суду, додатки до них, алгоритм дій 165

2.3.7. Кейси (судова практика) – приклади, поради для вирішення, алгоритм дій. Нормативне регулювання, аналіз судових рішень на предмет доказів, що лягли в основу його прийняття 172

Контрольні питання, тести 191

ПІДРОЗДІЛ 2.4. ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ НА ВАЛЮТНОМУ РИНКУ 194

2.4.1. SWIFT-перекази: поняття та особливості 194

2.4.2. Правове регулювання SWIFT-переказів валюти 197

2.4.3. Оформлення SWIFT-переказів валюти 205

2.4.4. Види порушень в сфері SWIFT-переказів валюти 212

2.4.5. Порядок вирішення спорів, що можуть виникнути під час здійснення SWIFT-переказів валюти 212

2.4.6. Кейси (судова практика) – приклади, поради для вирішення, алгоритм дій. Нормативне регулювання, аналіз судових рішень на предмет доказів, що лягли в основу його прийняття 214

Контрольні питання, тести 216

РОЗДІЛ 3. ПРАВОВЕ РЕГУЛЮВАННЯ ШАХРАЙСТВА В СФЕРІ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ 218

3.1. Поняття та види шахрайства в сфері фінансових послуг 218

3.2. Правове регулювання запобігання шахрайству у сфері фінансових послуг 222

3.3. Шахрайство з платіжними картками та способи його запобігання 224

3.4. Алгоритм дій у разі вчинення шахрайства з платіжними картками 229

3.5. Шахрайство у сфері оформлення кредитів та способи його запобігання 231

3.6. Необхідні документи для формування доказової бази 234

3.7. Порядок вирішення спорів (позасудовий, судовий) – зразки заяв до регулятора і до суду, додатки до них, алгоритм дій 234

3.8. Кейси (судова практика) – приклади, поради для вирішення, алгоритм дій. Нормативне регулювання, аналіз судових рішень на предмет доказів, що лягли в основу його прийняття 240

Контрольні питання, тести 255

РЕЗУЛЬТАТИ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ НА ДЕОКУПОВАНИХ ТЕРИТОРІЯХ УКРАЇНИ (ОЦІНОЧНА АНКЕТА) 261

КАРТА ПРОВАЙДЕРІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ НА ДЕОКУПОВАНИХ ТЕРИТОРІЯХ 265

Від авторів

Практичний посібник клініциста «Захист прав споживачів фінансових послуг на деокупованих територіях України» представляє узагальнення результатів дослідження в рамках проєкту «*Імплементація діяльності та організація роботи Юридичної клініки на деокупованій території України з метою посилення фінансової грамотності населення*» на основі матеріалів мобільної групи Представництва Навчальної лабораторії «Юридична клініка» ННІ права Університету ДФС України у м. Слов'янськ, що стало можливим за фінансової підтримки Проєкту USAID «Трансформація фінансового сектору» та за сприяння Асоціації юридичних клінік України.

Практичний посібник клініциста спрямований на **ознайомлення** з видами фінансових послуг, що надаються відповідними провайдерами на деокупованих територіях України, правовим регулюванням порядку їх надання, можливими ризиками, що виникають в процесі отримання, **роз'яснення** основних прав та обов'язків учасників даної сфери відносин, **інформування** про способи захисту порушених прав споживачів фінансових послуг у позасудовому та судовому порядках, що сприятиме підвищенню фінансової грамотності населення відповідних територій.

У посібнику поєднується викладення теоретичних основ надання фінансових послуг населенню та рекомендації щодо реалізації на практиці способів захисту прав споживачів фінансових послуг.

Посібник розрахований на студентів-консультантів, які працюють в юридичних клініках та проводять правопросвітню роботу, надають юридичні консультації і здійснюють захист прав споживачів фінансових послуг, зокрема на деокупованих територіях України.

РОЗДІЛ 1
ФІНАНСОВА СИСТЕМА ТА ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ В УКРАЇНІ

1.1. Поняття фінансової системи та роль фінансових послуг у ній

1.2. Ринок фінансових послуг в Україні та його структура

1.3. Учасники ринку фінансових послуг, їх правовий статус

1.4. Державне регулювання, саморегулювання та контроль у сфері надання фінансових послуг

Контрольні питання, тести

1.1. Поняття фінансової системи та роль фінансових послуг у ній

Функціонування ринку фінансових послуг є важливою складовою фінансової системи держави, сприяє її стабільності та усталеному розвитку.

- За допомогою фінансової системи держава накопичує і використовує фінансові ресурси на виконання своїх завдань та функцій.
- Ефективна та злагоджена робота елементів фінансової системи держави відбивається на рівні фінансового забезпечення потреб у різних сферах суспільного життя.
- Розвиток фінансової системи держави відбувається під впливом історичних, політичних, соціальних факторів.
- Фінансова система кожної держави має власні традиції та досвід, є історично сформованою, складною та багатогранною категорією.

➢ Усі ланки фінансової системи держави відображають державний устрій, характеризують ступінь розвитку її грошових, кредитних, валютних та інших відносин.

Поняття «фінансова система» є багатогранним та розуміється як:

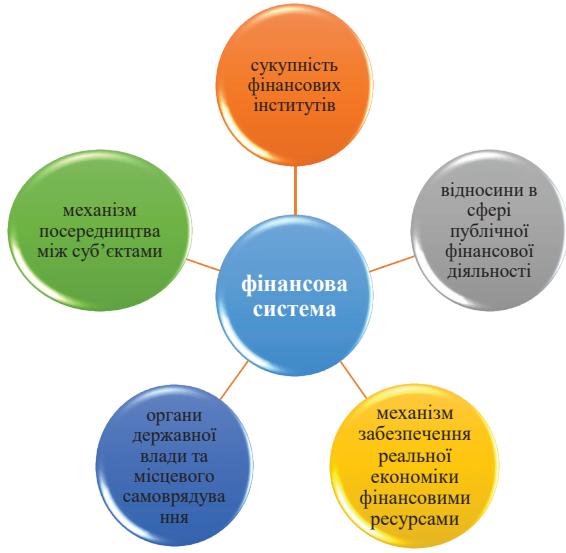
➢ сукупність фінансових інститутів, об'єднаних за ознакою спільності форм і методів організації, розподілу, використання фондів коштів;

➢ відносини, що виникають, змінюються та припиняються у зв'язку з публічною фінансовою діяльністю;

➢ органи державної влади та місцевого самоврядування, що беруть участь у публічній фінансовій діяльності;

➢ механізм посередництва між суб'єктами з нестачею та суб'єктами з надлишком грошових коштів;

➢ механізм забезпечення реальної економіки фінансовими ресурсами.



Фінансова система – це сукупність взаємопов'язаних фінансових інститутів, що сприяють утворенню, розподілу, використанню

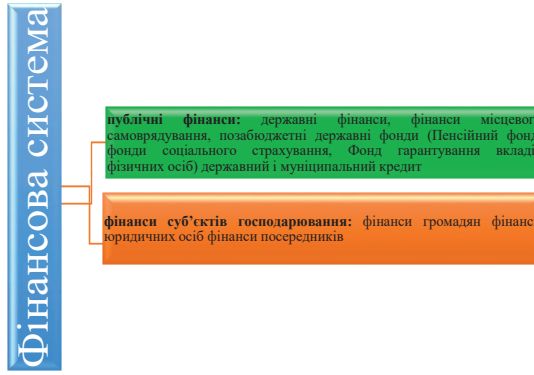
централізованих і децентралізованих фондів грошових коштів, необхідних для здійснення публічної фінансової діяльності.

Насамперед, характеризуючи фінансову систему, необхідно мати на увазі **три такі аспекти: матеріальний, економічний, правовий.**

Законодавство України не дає визначення фінансової системи. Відносини, що виникають в межах функціонування фінансової системи держави, охоплюють широкі сфери суспільного життя, спрямовані на задоволення як публічних, так і приватних інтересів, підпадають під правове регулювання з боку держави.

Фінансова система складається з **ланок**, для яких характерні специфічні форми та методи формування, розподілу і використання грошових фондів.

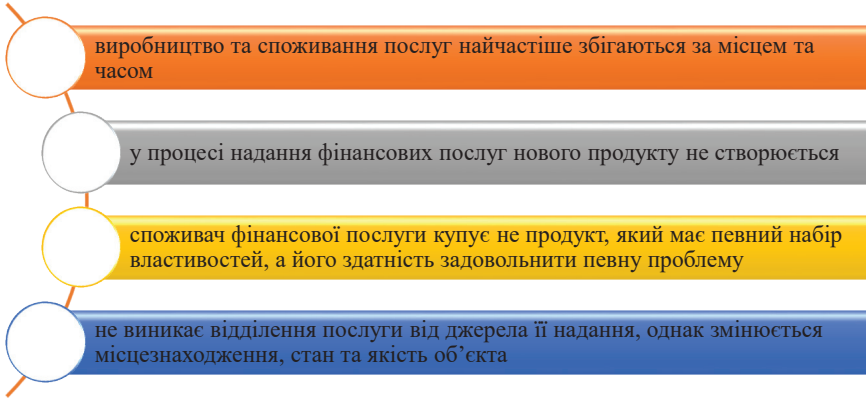
.



У функціонуванні фінансової системи фінансові послуги відіграють провідну роль. Стабільна та ефективна фінансова система, якій довіряють громадяни та бізнес, неможлива за відсутності належного рівня розвитку ринку фінансових послуг.

Послуга є видом діяльності, що спрямована на задоволення індивідуальних та колективних потреб споживачів. **Операція** – це процес здійснення будь-чого, формальна дія.

Для фінансової послуги характерними є такі ознаки:



Фінансові послуги є специфічним різновидом правовідносин, що виникають між фінансовими установами та споживачами/клієнтами з метою збереження реальної вартості активів та/або отримання прибутку.

Фінансові послуги – це операції з фінансовими активами, що здійснюються **в інтересах третіх осіб за власний рахунок** чи за рахунок цих осіб, а у випадках, передбачених законодавством, – і за рахунок залучених від інших осіб фінансових активів, **з метою отримання прибутку** або збереження реальної вартості фінансових активів[1].

Особливості фінансової послуги:

- існує у сфері нематеріального виробництва (це специфічний товар, що його не можна торкнутися, перевірити до отримання, обміняти у випадку виявлення недоліків);
- має за мету отримання доходу і/або збереження реальної вартості фінансових активів;
- виробництво та споживання послуги найчастіше збігаються за місцем і часом;
- є реальною користю або вигодою для споживача, має індивідуальний характер;
- потребує витрат на юридичне оформлення;
- залежить від ряду економічних та неекономічних показників (процентних ставок, курсу національної грошової одиниці, політики уряду, рівня фінансової культури суб'єктів фінансових правовідносин тощо).

[1] Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг: Закон України від 12.07.2001 № 2664-III. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2664-14#Text (дата звернення 11.09.2020).

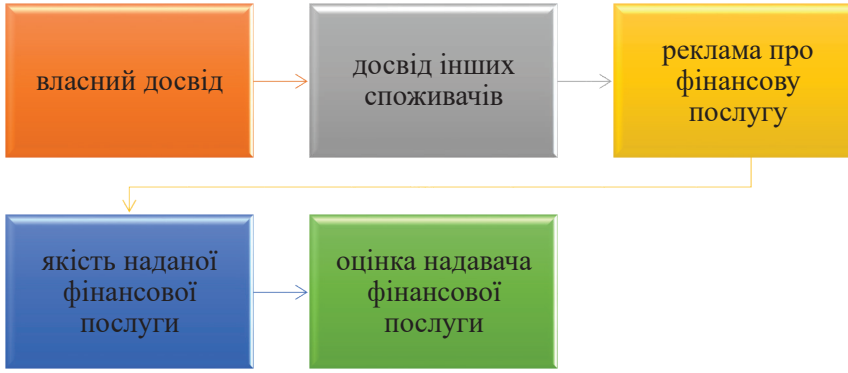
Види фінансових послуг:

Фінансовими є послуги, надання яких передбачено ч. 1 ст. 4 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг». Надання фінансових послуг, не включених до зазначеного переліку, забороняється.

Держава є інституцією, що надає гарантії споживачам фінансових послуг щодо їхньої якості. Ринок фінансових послуг сьогодні динамічно розвивається, зокрема зростає кількість споживачів, розширюється перелік фінансових послуг, ускладнюється порядок їх надання, посилюється увага до захисту прав споживачів фінансових послуг.

Споживачу необхідно розуміти та оцінювати ризики на ринку функціонування фінансових послуг; бути обережним та виявляти зловживання, шахрайства та інші неправомірні дії з боку надавачів фінансових послуг.

Оцінка надавача фінансових послуг споживачем формується так:



Фінансові послуги надаються суб'єктами господарювання на підставі договору виключно в письмовій формі: у паперовому вигляді або вигляді електронного документа, створеного з дотриманням визначених законодавством вимог.

Договір:

назва документа;

- назва, адреса та реквізити суб'єкта господарювання;
- відомості про клієнта, який отримує фінансову послугу (прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання – для фізичної особи, найменування та місцезнаходження – для юридичної особи);
- найменування фінансової операції;
- розмір фінансового активу, зазначений у грошовому виразі, строки його внесення та умови взаєморозрахунків;
- строк дії договору;
- порядок зміни і припинення дії договору;

- права та обов'язки сторін;
- відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору;
- підтвердження, що інформація про умови та порядок діяльності фінансової установи надана клієнту;
- інші умови за згодою сторін;
- підписи сторін.

Умови договору про надання фінансових послуг, що обмежують права клієнта порівняно з правами, встановленими законом, є нікчемними.

У разі виникнення неоднозначного тлумачення прав та обов'язків сторони за договором за участю споживача фінансових послуг такі права та обов'язки тлумачаться на користь такого споживача.

Примірник договору, укладеного у паперовому вигляді, та додатки до нього (за наявності) надаються клієнту одразу після його підписання, але до початку надання клієнту фінансової послуги.

Примірник договору, укладеного у вигляді електронного документа, та додатки до нього (за наявності) вважається отриманим клієнтом, якщо договір направлений на електронну адресу клієнта чи в інший спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення.

Органи, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, у межах своєї компетенції встановлюють додаткові обов'язкові для фінансових установ та осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, вимоги до договорів про надання фінансових послуг, якщо це не врегульовано законом.

1.2. Ринок фінансових послуг в Україні та його структура

Ринок фінансових послуг є невід'ємною складовою фінансової системи держави. Виступаючи категорією економічної науки, ринок фінансових послуг вимагає належного рівня правового забезпечення, нормативного регулювання поведінки його учасників, охорони та захисту їхніх прав і законних інтересів.

Основною передумовою функціонування ринку фінансових послуг є невідповідність потреб у грошових коштах того чи іншого суб'єкта економічних відносин або громадянина наявним джерелам для їх задоволення.

Відносини демократії та ринкової економіки висувають свої вимоги до розвитку ринку фінансових послуг в Україні.

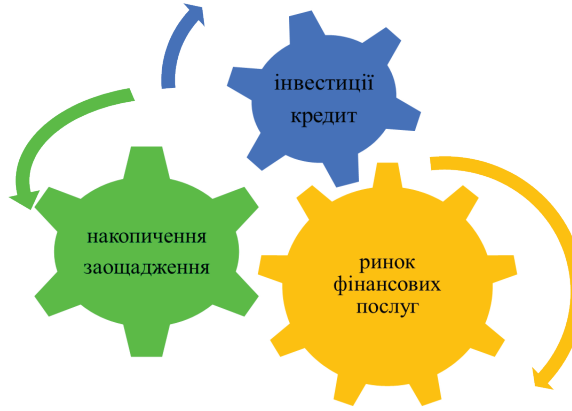
Ринок фінансових послуг:

- виникає та еволюціонує разом з державно-правовими інститутами;
- намагається відповідати вимогам стійкості та гнучкості;
- має на меті забезпечення реалізації інтересів держави, суб'єктів господарювання та громадян у сфері надання і споживання фінансових ресурсів.

Враховуючи кругообіг фінансів в житті суспільства, зокрема те, що в результаті господарювання у одних суб'єктів накопичуються кошти, а в інших виникає потреба у їх запозиченні, функціонування ринку фінансових послуг є основою грошового обігу.

Грошовий обіг – безперервний рух грошей у процесі купівлі-продажу товарів і послуг, що здійснюється у готівковій та безготівковій формі. Гроші та фінансовий актив не тотожні поняття, вони співвідносяться як частина та ціле.

Фінансовий актив – кошти, цінні папери, боргові зобов'язання та право вимоги боргу, що не віднесені до цінних паперів. Фінансові активи створюються шляхом здійснення фінансових операцій за рахунок власного капіталу та залучених коштів.

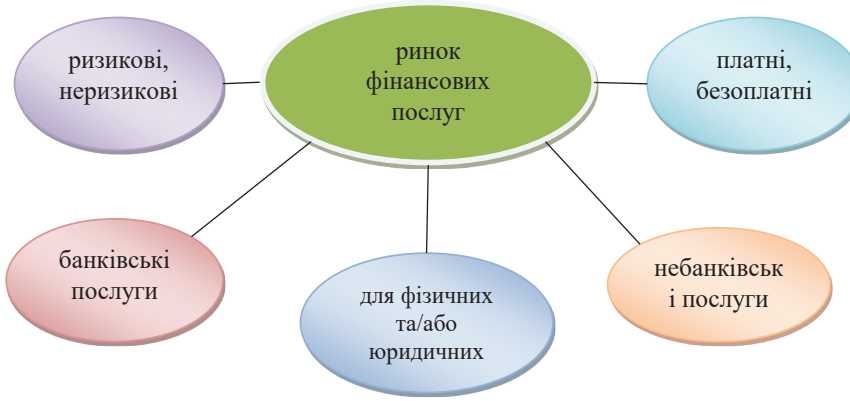


Грошовий обіг – безперервний рух грошей у процесі купівлі-продажу товарів і послуг, що здійснюється у готівковій та безготівковій формі. Гроші та фінансовий актив не тотожні поняття, вони співвідносяться як частина та ціле.

Фінансовий актив – кошти, цінні папери, боргові зобов'язання та право вимоги боргу, що не віднесені до цінних паперів. Фінансові активи створюються шляхом здійснення фінансових операцій за рахунок власного капіталу та залучених коштів.

Ринки фінансових послуг – сфера діяльності учасників ринків фінансових послуг з метою надання та споживання певних фінансових послуг.

До ринків фінансових послуг належать професійні послуги на ринках банківських послуг, страхових послуг, інвестиційних послуг, операцій з цінними паперами та інших видах ринків, що забезпечують обіг фінансових активів (п. 6 ст. 1 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»).



Банківська послуга **–** це фінансова послуга, що надається банками у вигляді:

- залучення у вклади (депозити) коштів та банківських металів від необмеженого кола юридичних і фізичних осіб;
- відкриття та ведення поточних (кореспондентських) рахунків клієнтів, у тому числі у банківських металах та рахунків умовного зберігання (ескроу); розміщення залучених у вклади (депозити), у тому числі на поточні рахунки, коштів та банківських металів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик.

Небанківська послуга – це фінансова послуга, що надається небанківськими фінансовими установами, а саме страховими компаніями, недержавними пенсійними фондами, кредитними спілками, фінансовими компаніями, ломбардами з метою задоволення фінансових потреб споживачів, одержання прибутку, збереження вартості грошей у часі.

Платна фінансова послуга – це фінансова послуга, за яку передбачається грошова або інша компенсація її вартості.

Ризикова послуга – це фінансова послуга, що шкодить / може зашкодити інтересам учасників ринків фінансових послуг під час її надання та споживання.

1.3. Учасники ринку фінансових послуг, їх правовий статус

Перелік учасників ринку фінансових послуг відповідно до Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»:

- особи, які відповідно до закону мають право надавати фінансові послуги на території України
- особи, які провадять діяльність з надання посередницьких послуг на ринках фінансових послуг
- об'єднання фінансових установ, включені до реєстру саморегульованих організацій, що ведеться органами, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг
- клієнти

Законами з питань регулювання окремих ринків фінансових послуг можуть визначатися інші учасники ринків фінансових послуг (п. 7 ст. 1 Закону України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»).

Правовий статус учасників ринку фінансових послуг включає систему їхніх суб'єктивних прав і юридичних обов'язків, юридичну відповідальність, що закріплені нормами вітчизняного законодавства у сфері функціонування ринку фінансових послуг.

Важливо знати, що:

➢фінансові послуги надаються фінансовими установами, а також, якщо це прямо передбачено законом, фізичними особами - підприємцями;

➢ виключне право або інші обмеження щодо надання окремих фінансових послуг встановлюються законами про діяльність відповідної фінансової установи та нормативно-правовими актами органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг;

➢ фінансовим установам заборонено залучати кошти фізичних осіб (крім учасників такої установи) із зобов'язанням щодо їх повернення, у тому числі шляхом отримання позики, у разі якщо це прямо не передбачено законом про діяльність відповідної фінансової установи;

➢ надавати фінансові кредити за рахунок залучених коштів має право на підставі відповідної ліцензії лише кредитна установа;

➢ можливість та порядок надання окремих фінансових послуг юридичними особами, які за своїм правовим статусом не є фінансовими установами, визначаються законами та нормативно-правовими актами органів, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, виданими в межах їх компетенції.

Перелік учасників відносин у сфері фінансових послуг є достатньо широким. Кожній з груп притаманні власні потреби та інтереси, а тому правове регулювання функціонування ринку фінансових послуг в державі враховує їх специфіку та видозміну суспільних відносин у зв'язку з економіко-правовим розвитком.

Фінансова установа – юридична особа, яка відповідно до закону надає одну чи декілька фінансових послуг, а також інші послуги (операції), пов'язані з наданням фінансових послуг, у випадках, прямо визначених законом, та внесена до відповідного реєстру в установленому законом порядку.

Крім того до фінансових установ законодавство відносить ***інші юридичні особи***, виключним видом діяльності яких є надання фінансових послуг, а у випадках, прямо визначених законом, – інші послуги (операції), пов'язані з наданням фінансових послуг (виключення – не є фінансовими установами (не мають статусу фінансової установи) незалежні фінансові посередники, що надають послуги з видачі фінансових гарантій в порядку та на умовах, визначених Митним кодексом України).

Учасники ринку фінансових послуг:

- на ринку банківських послуг, фінансових послуг кредитних спілок та ломбардів: ***кредитори та позичальники***;
- на ринку банківських послуг при здійсненні операцій з дорогоцінними металами та камінням: ***продавці та покупці***;

- на ринку фінансових послуг валютного ринку: ***продавці і покупці валюти***;
- на ринку страхових послуг: ***страховики та страхувальники***;
- на ринку фінансових послуг з лізингу: ***лізингодавець та лізингоодержувач***;
- на ринку фінансових послуг недержавних пенсійних фондів: ***вкладник, учасник***;
- на ринку фінансових послуг професійних учасників фондового ринку: ***емітенти та інвестори***.

У Законі України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» використовуються такі категорії учасників ринку фінансових послуг:

- **Клієнт** – фізична особа (у тому числі споживач фінансових послуг), фізична особа-підприємець або юридична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу.
- **Споживач фінансових послуг** – фізична особа, яка отримує або має намір отримати фінансову послугу для задоволення особистих потреб, не пов’язаних із підприємницькою, незалежною професійною діяльністю.
- **Саморегулівна організація** – неприбуткове об'єднання фінансових установ, створене з метою захисту інтересів своїх членів та інших учасників ринків фінансових послуг та якому делегуються відповідними органами, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, повноваження щодо розроблення і впровадження правил поведінки на ринках фінансових послуг та/або сертифікації фахівців ринку фінансових послуг.

Законами України з питань регулювання ринків фінансових послуг можуть бути передбачені додаткові повноваження, які можуть делегуватися саморегулівним організаціям.

- **Компанія з надання допоміжних послуг** – юридична особа, яка не є фінансовою установою, діяльність якої полягає в наданні послуг з інформаційних технологій, володіння або управління майном, з обробки даних або будь-яких подібних послуг, які необхідні для здійснення фінансовою установою діяльності з надання фінансових послуг.

1.4. Державне регулювання, саморегулювання та контроль у сфері надання фінансових послуг

Державне регулювання є однією з форм впливу на суспільні відносини та поведінку їх учасників шляхом встановлення та застосування державними органами відповідних правил, за порушення яких можуть застосовуватися санкції.

Державне регулювання ринків фінансових послуг – це здійснення державою комплексу заходів щодо регулювання та нагляду за ринками фінансових послуг з метою захисту прав та інтересів клієнтів фінансових установ, фізичних осіб-підприємців, які надають фінансові послуги, та запобігання кризовим явищам.

Форми державного регулювання ринків фінансових послуг:

- ведення державних реєстрів фінансових установ і реєстрів осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, та ліцензування діяльності з надання фінансових послуг;
- нормативно-правове регулювання діяльності фінансових установ;
- нагляд за діяльністю учасників ринків фінансових послуг (крім клієнтів);
- застосування органами, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг заходів впливу;
- проведення інших заходів з державного регулювання ринків фінансових послуг.

Нормативне регулювання ринку фінансових послуг – це прийняття нормативних актів, визначення загальних правил здійснення та організації діяльності споживачів та учасників ринку фінансових послуг.

Законодавство про державне регулювання діяльності з надання фінансових послуг:

1. Конституція України.

2. Закони України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», «Про страхування», «Про цінні папери та фондовий ринок», «Про Національний банк України», «Про банки і банківську діяльність», «Про недержавне пенсійне забезпечення», «Про кредитні спілки».

3. Інші закони України з питань регулювання ринків фінансових послуг.

4. Підзаконні нормативно-правові акти України у сфері регулювання ринків фінансових послуг.

Контроль – це перевірка відповідності діяльності учасників відносин на ринку фінансових послуг встановленим правилам, нормам і нормативам, виявлення правопорушень.

Управління на ринку фінансових послуг як функція державних органів – це державна реєстрація фінансових установ, надання ліцензій та інших дозволів,

а також притягнення до відповідальності правопорушників у сфері функціонування ринку фінансових послуг.

Органи, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг:

- Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку – щодо ринків цінних паперів та похідних (деривативів), професійної діяльності на ринку цінних паперів та діяльності у системі накопичувального пенсійного забезпечення;
- Національний банк України – щодо ринку банківських послуг та інших ринків небанківських фінансових послуг;
- Антимонопольний комітет України та інші державні органи – контроль за діяльністю учасників ринків фінансових послуг та отримання від них інформації у межах повноважень, визначених законом.

Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку (https://www.nssmc.gov.ua) зокрема, але не виключно:

- веде державний реєстр фінансових установ, що здійснюють діяльність на ринку цінних паперів;
- видає ліцензії на діяльність з надання послуг у накопичувальній системі загальнообов'язкового державного пенсійного страхування;
- розглядає справи про порушення прав споживачів фінансових послуг та накладає адміністративні стягнення, фінансові санкції та застосовувати заходи впливу, передбачені законодавством;
- надсилає емітентам, суб'єктам системи накопичувального пенсійного забезпечення (крім вкладників та учасників), особам, які здійснюють професійну діяльність на ринку цінних паперів, фондовим біржам та саморегулівним організаціям обов'язкові для виконання розпорядження про усунення порушень законодавства про захист прав споживачів

фінансових послуг та вимагає надання необхідних документів відповідно до чинного законодавства[2].

Національний банк України (https://bank.gov.ua) у сфері державного регулювання надання банківських та небанківських фінансових послуг, зокрема, але не виключно:

- розробляє і затверджує нормативно-правові акти, обов'язкові до виконання центральними та місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, учасниками ринків фінансових послуг, їх об'єднаннями, контролює їх виконання;
- здійснює реєстрацію та веде Державний реєстр фінансових установ, а у визначених ним випадках – інші реєстри осіб, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, забезпечує ведення загальнодоступної інформаційної бази даних про фінансові установи та визначає перелік і вимоги до документів, що подаються для внесення інформації до зазначених реєстрів та бази даних;
- видає небанківським фінансовим установам та особам, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, ліцензії на провадження діяльності з надання фінансових послуг, визначає порядок їх видачі, зупинення, поновлення та відкликання (анулювання);
- здійснює контроль за достовірністю інформації, що надається учасниками ринку фінансових послуг;
- здійснює нагляд (контроль) за додержанням небанківськими фінансовими установами та особами, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, умов провадження діяльності з надання фінансових послуг;

[2] Про Національну комісію з цінних паперів та фондового ринку: Указ Президента України від 23.11.2011 № 1063/2011. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1063/2011#Text (дата звернення 15.09.2020).

- проводить самостійно чи разом з іншими державними органами перевірку діяльності учасників ринків фінансових послуг (крім клієнтів), а також інших юридичних осіб та фізичних осіб, які здійснюють діяльність з надання фінансових послуг;
- у разі порушення законодавства про фінансові послуги, професійну діяльність на фондовому ринку та діяльність у системі накопичувального пенсійного забезпечення), нормативно-правових актів Національного банку України має право застосовувати заходи впливу та накладати адміністративні стягнення;
- надсилає фінансовим установам та саморегулівним організаціям обов'язкові до виконання розпорядження про усунення порушень законодавства про фінансові послуги та захист прав споживачів фінансових послуг та вимагає надання необхідних документів;
- погоджує документи фінансових установ, що визначають вимоги щодо надання фінансових послуг;
- здійснює захист прав споживачів фінансових послуг[3].

Захист прав споживачів фінансових послуг ***Управлінням захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України*** здійснюється відповідно до Рішення Правління Національного банку України «Про затвердження Інструкції про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України» від 14.05.2020 № 332-рш.

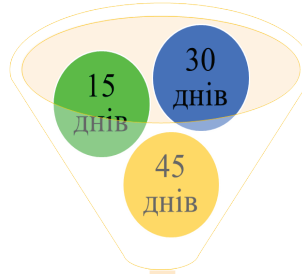
[3] Про Національний банк України: Закон України від 20.05.1999 № 679-XIV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/679-14#Text (дата звернення 15.09.2020).

Оформлення звернень та випадки, які Національний банк України не розглядає:

- у зверненні потрібно розповісти суть питання, зазначити інформацію про себе та контакти. Вказати ваше прізвище, ім'я та по батькові; місце проживання; електронну пошту; суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги;

- Національний банк України не розглядає анонімні звернення (без імені автора та зазначення місця його проживання повторне звернення з того ж питання, якщо перше звернення було вирішене; якщо не вказано достатньо інформації, звернення повертається з проханням уточнити дані.

Якщо звернення не потребує додаткового вивчення та перевірки, відповідь надається ***впродовж 15 днів.*** Відповідь на стандартне звернення надається ***впродовж 30 днів.*** В окремих складних випадках строк розгляду може бути продовжено ***до 45 днів.*** Але Національний банк України обов'язково повідомляє про це скаржника. Терміни розгляду звернень встановлені Законом України «Про звернення громадян».



розгляд звернення
Національним банком
України

Антимонопольний комітет України (https://amcu.gov.ua) – державний орган, метою діяльності якого є забезпечення державного захисту конкуренції у підприємницькій діяльності, а одним із завдань – здійснення державного контролю за дотриманням законодавства про захист економічної конкуренції на засадах рівності суб'єктів господарювання перед законом та пріоритету прав споживачів, запобігання, виявлення і припинення порушень законодавства про захист економічної конкуренції.

Для ринку фінансових послуг Антимонопольний комітет України є органом, що забезпечує його учасникам захист економічної конкуренції у підприємницькій діяльності на засадах рівності суб'єктів господарювання перед законом та пріоритету прав споживачів[4].

Відносини, що виникають у зв'язку із захистом прав споживачів фінансових послуг, регулюються законодавством про захист прав споживачів з урахуванням особливостей, передбачених Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг».

[4] Про Антимонопольний комітет України: Закон України від 26.11.1993 № 3659-XII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3659-12#Text (дата звернення 15.09.2020).

Реалізація органами, які здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг, державної політики щодо захисту прав споживачів фінансових послуг відбувається так:

1) розгляд звернень споживачів фінансових послуг (у тому числі щодо наявності в договорах умов, що обмежують права споживачів фінансових послуг), роз'яснюють їм законодавство з питань захисту прав споживачів фінансових послуг;

2) здійснення контролю за дотриманням законодавства України про рекламу (в частині реклами у сфері фінансових послуг);

3) застосування до фінансових установ, інших суб'єктів господарювання, що надають фінансові послуги, та осіб, що надають посередницькі послуги на ринках фінансових послуг, у тому числі кредитних посередників, заходів впливу та накладення на посадових осіб юридичної особи або фізичних осіб-підприємців, які надають фінансові послуги, адміністративних стягнень;

4) перевірка у фінансових установах та в інших суб'єктах господарювання, що надають фінансові послуги, додержання правил надання фінансових послуг та законодавства про захист прав споживачів;

5) одержання безоплатно від фінансових установ та інших суб'єктів господарювання, що надають фінансові послуги, діяльність яких перевіряється, інформації, документів та їх копій (на паперових носіях або в електронній формі), письмових пояснень з питань діяльності, які характеризують фінансові послуги, які надаються цією установою, та щодо дотримання ними законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

6) узагальнення практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг та публікація на своїх веб-сайтах щоквартальних оглядів;

7) розробка пропозицій щодо вдосконалення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг;

8) забезпечення проведення роз'яснювальної роботи щодо захисту прав споживачів фінансових послуг;

9) видання методичних рекомендацій щодо підвищення рівня фінансової обізнаності споживачів фінансових послуг, враховуючи необхідність охоплення фінансовими послугами якомога ширших верств населення.

Контрольні питання

1. Які є підходи до розуміння поняття «фінансова система»?
2. Чи закріплене визначення фінансової системи у національному законодавстві?
3. Яке значення фінансових послуг для фінансової системи держави?
4. Що виступає об'єктом правовідносин на ринку фінансових послуг?
5. Які існують види фінансових послуг відповідно до норм чинного законодавства України?
6. Як класифікуються учасники ринку фінансових послуг?
7. Чим відрізняється поняття «клієнт» та «споживач» фінансових послуг?
8. Що розуміється під державним регулюванням ринків фінансових послуг?
9. Які органи здійснюють державне регулювання ринків фінансових послуг?
10. Як відбувається захист прав споживачів фінансових послуг?

Тести

1. Фінансова система – це:

а) сукупність взаємопов'язаних фінансових інститутів, що сприяють утворенню, розподілу, використанню централізованих і децентралізованих фондів грошових коштів, необхідних для здійснення публічної фінансової діяльності.

b) фінанси підприємств, державні фінанси, бюджет, державний кредит;

c) державні цільові фонди і державний кредит;

d) страховий ринок, ринок цінних паперів, ринок нерухомості, ринок фінансового посередництва.

2. Фінансова послуга надається з метою:

a) збереження реальної вартості фінансових активів;

b) державного регулювання ринків фінансових послуг;

c) керівництва чи діяльності юридичної особи;

d) захисту прав споживачів.

3. Чи є закритим перелік видів фінансових послуг у Законі України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»:

a) так;

b) ні.

4. До фінансових установ не належать:

a) банки;

b) ломбарди;

c) кредитні спілки;

d) оператор державних лотерей.

5. Серед завдань Національного банку України у сфері державного регулювання надання банківських та небанківських фінансових послуг є:

a) міжнародне співробітництво у сфері мобілізації публічних коштів;

b) здійснення захисту прав споживачів фінансових послуг;

c) касове виконання бюджету;

d) забезпечення формування єдиної бюджетної політики.

6. Орган, який з 01.07.2020 не здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг:

a) Національний банк України;

b) Національна комісія ринків фінансових послуг;

c) Антимонопольний комітет України;

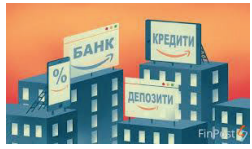
d) Національна комісія цінних паперів та фондового ринку.

7. Національний банк розглядає скарги споживачів протягом 60 календарних днів:

a) так;

b) ні.

РОЗДІЛ 2
ВИДИ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ



ПІДРОЗДІЛ 2.1. БАНКІВСЬКІ ПОСЛУГИ (КРЕДИТИ)

2.1.1. Поняття кредиту

2.1.2. Суб'єкти кредитних правовідносин. Види кредитів

2.1.3. Правове регулювання кредитних правовідносин

2.1.4. Особливості оформлення кредитних договорів

2.1.5. Види порушень в сфері кредитних правовідносин

2.1.6. Формування доказової бази

2.1.7. Порядок вирішення спорів (позасудовий, судовий) – зразки заяв до регулятора і до суду, додатки до них, алгоритм дій

2.1.8. Кейси (судова практика) – приклади, поради для вирішення, алгоритм дій. Нормативне регулювання, аналіз судових рішень на предмет доказів, що лягли в основу його прийняття

Контрольні питання, тести

2.1.1. Поняття кредиту

Кредит (від лат. credere - довіряти, credo – віра). Виникнувши з моменту появи товарно-грошових відносин, поняття «кредит» постійно збагачувалося елементами нового змісту, вбираючи основні риси пануючої соціально-економічної системи.

Кредит – форма руху позичкового капіталу, яка відображає відносини між кредиторами і позичальниками та забезпечує перетворення грошового капіталу на позичковий, є однією з форм запозичень.

Причина появи кредиту – коливання потреби в коштах та джерелах їх формування як у юридичних, так і у фізичних осіб. Кредит вирішує суперечність між тимчасово вільними коштами в одних суб'єктів та нестачею коштів в інших суб'єктів.

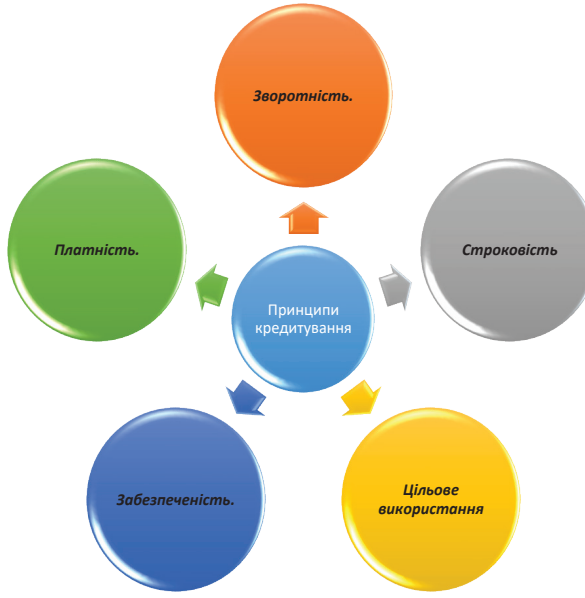
Запозичення (або, іншими словами, отримання коштів у борг) – є засобом задоволення власних потреб у капіталі (грошових коштах, інших активах) «зараз» із подальшим його поверненням у майбутньому.

Принцип кредиту – «купуй зараз, плати потім».

Джерела запозичень, які найчастіше використовуються громадянами:

- кошти у борг у друзів, родичів, знайомих (неформальне запозичення);
- позика у банківській, кредитній, фінансовій установі (формалізоване, документально-договірне запозичення);
- можливість скористатись розстроченням оплати за товар або послугу (формалізоване товарно-грошове запозичення на договірних засадах).

Важливо пам'ятати, що можливість задовольнити власну потребу «зараз», як правило, не є безкоштовною, а особа, яка погодилась надати власні кошти у позику, справедливо очікує на їх повернення та певну винагороду за їх використання. Отже, виходячи із сутності кредитування, його основними **принципами** є:



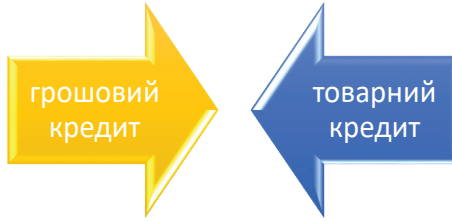
Загальне визначення «кредиту» як цивільно-правової категорії, в українському законодавстві розкривається, шляхом аналізу глави 71 Цивільного кодексу України[5] та безпосередньо статті 1054, яка дає визначення терміну «***кредитний договір***».

За кредитним договором банк або інша фінансова установа (кредитодавець) зобов'язується надати грошові кошти (кредит) позичальникові у розмірі та на умовах, встановлених договором, а позичальник зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти.

Відтак, Цивільний кодекс України визначає грошовий кредит як договірні взаємовідносини сторін з приводу надання грошових коштів та їх подальшого повернення зі сплатою процентів.

[5] Цивільний кодекс України.від 16.01.2003 № 435-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/435-15#Text (дата звернення 15.09.2020).

Водночас, слід розмежовувати такі поняття:



Підпунктом 14.1.245 Податкового кодексу України[6] визначено, що ***товарний кредит*** передбачає передачу права власності на товари (роботи, послуги) покупцеві (замовникові) у момент підписання договору або в момент фізичного отримання товарів (робіт, послуг) таким покупцем (замовником), незалежно від часу погашення заборгованості.

Тобто фактично відбувається відстрочення остаточних розрахунків на визначений строк та під процент. У Цивільному кодексі України такий вид кредиту має назву «***комерційний кредит***».

Особливими видами ***грошових кредитних*** правовідносин:

[6] Податковий кодекс України від 02.12.2010 № 2755-VI. URL:. https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2755-17#Text (дата звернення 15.09.2020).

Згідно визначення, яке міститься у статті 2 Закону України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000 № 2121-III[7]:

- ***банківський кредит*** – будь-яке зобов'язання банку надати певну суму грошей, будь-яка гарантія, будь-яке зобов'язання придбати право вимоги боргу, будь-яке продовження строку погашення боргу, яке надано в обмін на зобов'язання боржника щодо повернення заборгованої суми, а також на зобов'язання на сплату процентів та інших зборів з такої суми.

Відповідно до пункту 11 частини першої статті 1 Закону України «Про споживче кредитування» від 15.11.2016 № 1734-VIII[8]:

- ***споживчий кредит (кредит)*** – грошові кошти, що надаються споживачу (позичальникові) на придбання товарів (робіт, послуг) для задоволення потреб, не пов'язаних з підприємницькою, незалежною професійною діяльністю або виконанням обов'язків найманого працівника.

Безпосередньо кредитним операціям банків присвячена стаття 49 Закону України «Про банки і банківську діяльність».

Кредитними вважаються такі операції банків:

- розміщення залучених коштів від свого імені, на власних умовах та на власний ризик;
- організація купівлі та продажу цінних паперів за дорученням клієнтів;
- здійснення операцій на ринку цінних паперів від свого імені (включаючи андеррайтинг);
- надання гарантій і поручительств та інших зобов'язань від третіх осіб, які передбачають їх виконання у грошовій формі;

[7] Про банки і банківську діяльність: Закон України від 07.12.2000 № 2121-III. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2121-14#Text (дата звернення 15.09.2020).
[8] Про споживче кредитування: Закон України від 15.11.2016 № 1734-VIII. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1734-19#Text (дата звернення 15.09.2020).

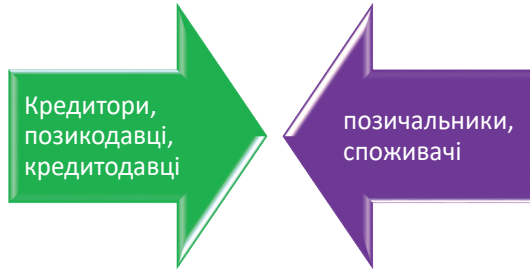
- придбання права вимоги на виконання зобов'язань у грошовій формі за поставлені товари чи надані послуги, приймаючи на себе ризик виконання таких вимог та прийом платежів (факторинг);
- лізинг.

Тож підсумовуючи, можна стверджувати, що:

кредитом є правовідношення, яке виникає між: однією стороною *кредитором* (позикодавцем, кредитодавцем) та другою стороною *позичальником* (споживачем) з приводу строкової, тимчасової передачі грошових коштів (або інших негрошових активів) у розпорядження позичальника з їх подальшим відплатним поверненням.

2.1.2. Суб'єкти кредитних відносин. Види кредитів

Суб'єктами кредитних відносин є кредитори та позичальники.



Кредитори – це учасники кредитних відносин, які мають у своїй власності (чи розпорядженні) вільні кошти і передають їх у тимчасове користування іншим суб'єктам.

Кредиторами можуть бути фізичні і/або юридичні особи (підприємства, організації, установи, урядові структури тощо), а також держава.

Особливе місце серед кредиторів посідають банки. Вони спочатку мобілізують тимчасово вільні кошти в інших суб'єктів, у тому числі й на засадах запозичення, а потім самі надають їх у позички своїм клієнтам. Тому банки називають *колективними кредиторами*.

Позичальники – це учасники кредитних відносин, які мають потребу в додаткових коштах і одержують їх у позичку від кредиторів.

Характерною ознакою позичальника є те, що він **не стає власником** позичених коштів, а лише тимчасовим розпорядником. Тому його права стосовно використання цих коштів дещо обмежені – він не може вийти за межі тих умов і цілей, які передбачені його угодою з кредитором. З цього погляду позичальник перебуває у певній залежності від кредитора. Проте це не заперечує рівноправності сторін у кредитних відносинах.

Позичальниками можуть бути усі ті особи, що й кредиторами: фізичні особи, юридичні особи, держава.

Особливу роль серед позичальників виконують банки – вони є не тільки колективними кредиторами, а й колективними позичальниками: позичають гроші одночасно у великої кількості кредиторів та у великих обсягах.

Виходячи із визначень кредиту, які були розглянуті вище, можна дійти висновку про те, що класифікацію видів кредитів можна здійснити як за суб'єктним складом учасників відносин, так і за об'єктами, які можуть бути надаватися у позику.

Розглянемо, у спрощеному вигляді, можливі види кредитних відносин між суб'єктами:

КРЕДИТОР	ВИД КРЕДИТУ	ПОЗИЧАЛЬНИК
нефінансові юр.особи; фізичні особи-підприємці	товарний (комерційний) кредит	юр. та фіз.особи; фізичні особи-підприємці;
банк або фінансова установа	грошовий кредит (банківський кредит)	юридичні особи; фізичні особи (у тому числі підприємці)
банк	кредит у вигляді гарантії	юридичні особи; фізичні особи-підприємці
банк або фінансова установа	споживчий кредит	фізичні особи
юр. та фіз. особи; держава	(інвестиційний) кредит	банк або фінансова установа

Наведена класифікація кредитів є суто умовною і подана у контексті їх економічного змісту. Як бачимо, банки в своїй діяльності використовують здебільшого грошовий кредит та кредит у вигляді гарантій. Що стосується товарної форми кредиту, то банк може бути учасником лізингу або

обслуговувати чи проводити операції з інструментом комерційного кредиту – векселем, де банк не є прямим учасником кредиту у товарній формі.

Кількість критеріїв для класифікації кредитів достатньо широка. Зокрема:

1. За строками користування кредитними коштами:
   - короткострокові;
   - середньострокові - до 3 років;
   - довгострокові - понад 3 роки.
2. За метою або сферою спрямування:
   - кредит на збільшення капіталу (кредит в інвестиційну діяльність);
   - кредит на тимчасове поповнення обігових коштів (кредит у сферу обігу);
   - кредит на споживчі потреби (споживчий).
3. За наявністю та характером забезпечення:
   - забезпечені заставою (майном, майновими правами, цінними паперами);
   - гарантовані (банками, фінансами чи майном третьої особи);
   - з іншим забезпеченням (поручительство, страхування кредиту);
   - не забезпечені (бланкові).
4. За ступенем ризику:
   - стандартні;
   - кредити з підвищеним ризиком (під контролем; субстандартні; сумнівні);
   - безнадійні.
5. За методами надання:
   - у разовому порядку;
   - відповідно до відкритої кредитної лінії;
   - гарантійні (із заздалегідь обумовленою датою надання).
6. За строками погашення:
   - кредити, що погашаються у разовому порядку;
   - кредити, які можуть погашатись достроково;
   - кредити, що погашаються після закінчення обумовленого періоду.

Окремим видом кредиту є **іпотечне кредитування** – правовідносини, які виникають на підставі договору про іпотечний кредит між кредитодавцем і боржником з приводу надання коштів у користування з встановленням іпотеки.

Відповідно до визначення, яке міститься в Законі України «Про іпотеку» від 05.06.2003 № 898-IV, **іпотекою** – є вид забезпечення виконання зобов'язання нерухомим майном, що залишається у володінні і користуванні *іпотекодавця,* згідно з яким *іпотекодержатель* має право в разі невиконання боржником

забезпеченого іпотекою зобов'язання одержати задоволення своїх вимог за рахунок предмета іпотеки переважно перед іншими кредиторами цього боржника у порядку, встановленому цим Законом[9].

Тобто, ***зміст іпотечного кредиту*** розкривається не через фактичне запозичення коштів, а через забезпечення виконання зобов'язання з їх повернення за рахунок ***нерухомого майна***, що обтяжується на користь кредитора.

Наведена вище кваліфікація кредитів не є догматичною і постійно схильна до змін як в академічному (науковому) аспекті, так і у правовому регулюванні, що пов'язані, перш за все, з розвитком суспільства, суспільних відносин, а також дослідженням прикладних форм, методів та змісту запозичень.

2.1.3. Правове регулювання кредитних правовідносин

Кредитні відносини неоднорідні за своєю правовою природою і регламентуються нормами різних галузей права.

Основними нормативно-правовими документами, які регламентують питання, пов'язані з наданням, використанням, поверненням кредитів, а також встановлюють певні права, обов'язки та обмеження для учасників кредитних правовідносин, є:

- Цивільний кодекс України;
- Господарський кодекс України;
- Податковий кодекс України;
- Закон України «Про банки і банківську діяльність»;
- Закону України «Про споживче кредитування»;
- Закон України «Про Національний банк України»;

[9] Про іпотеку: Закон України від 05.06.2003 № 898-IV. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/898-15#Text (дата звернення 15.09.2020).

- Закон України «Про іпотеку»;
- Закон України «Про систему гарантування вкладів фізичних осіб»;
- Закон України «Про іпотечне кредитування, операції з консолідованим іпотечним боргом та іпотечні сертифікати» від 19.06.2003 № 979-IV (втратив чинність з 01.07.2020, а тому має застосовуватись з урахуванням принципу дії законів у часі);
- Закон України «Про організацію формування та обігу кредитних історій»;
- Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- Закон України «Про кредитні спілки»;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 29.08.2018 № 673 «Про затвердження Порядку пільгового кредитування для здобуття професійно-технічної та вищої освіти»;
- Постанова Кабінету Міністрів України від 21.11.2018 № 976 «Про затвердження критеріїв, за якими оцінюється ступінь ризику від провадження господарської діяльності у сфері ринків фінансових послуг та визначається періодичність проведення планових заходів державного нагляду (контролю) Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг»;
- Постанова Правління Національного банку України від 28.08.2001 № 368 «Про затвердження Інструкції про порядок регулювання діяльності банків в Україні»;
- Постанова Правління Національного банку України від 17.06.2004 № 270 «Про затвердження Положення про порядок отримання резидентами кредитів, позик в іноземній валюті від нерезидентів і надання резидентами позик в іноземній валюті нерезидентам»;
- Постанова Правління Національного банку України від 08.06.2017 № 49 «Про затвердження Правил розрахунку банками України загальної вартості

кредиту для споживача та реальної річної процентної ставки за договором про споживчий кредит»;

- Постанова Правління Національного банку України від 08.06.2017 № 50 «Про впорядкування діяльності кредитних посередників у сфері споживчого кредитування на ринку банківських послуг»;
- Постанова Правління Національного банку України від 04.05.2018 № 50 «Про затвердження Положення про Кредитний реєстр Національного банку України»;
- Розпорядження Держфінпослуг від 28.08.2003 № 41 «Про затвердження Положення про Державний реєстр фінансових установ»;
- Розпорядження Нацкомфінпослуг від 20.11.2012 № 2319 «Про затвердження Положення про застосування Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, заходів впливу за порушення законодавства про фінансові послуги, та визнання такими, що втратили чинність, деяких розпоряджень Державної комісії з регулювання ринків фінансових послуг України»;
- Розпорядження Нацкомфінпослуг від 20.11.2018 № 2006 «Про затвердження Методичних рекомендацій для кредитних спілок щодо проведення оцінки кредитоспроможності позичальників»;
- Розпорядження Нацкомфінпослуг від 27.06.2017 № 2864 «Про затвердження Вимог до кредитних посередників та до їх діяльності у сфері споживчого кредитування на ринку небанківських фінансових установ».

Наведений перелік не є повним та постійно змінюється з урахуванням викликів сьогодення.

2.1.4. Особливості оформлення кредитних договорів

Процес кредитування складається з певних етапів, кожний з яких забезпечує вирішення локального завдання, а разом досягається

головна мета кредитних операцій – задоволення потреб учасників кредитних правовідносин. **Кредитні правовідносини** між кредитором і позичальником виникають на підставі договору. Цивільний кодекс України (а саме стаття 1055) вимагає укладення кредитного договору виключно у письмовій формі.

Кредитний договір є юридичним документом, що підтверджує права та обов'язки кредитора і позичальника. Надання кредиту відбувається за методом, що визначається кредитною угодою. Такими етапами є:

Етапи організації процесу кредитування

Кредитодавець визначає *кредитоспроможність позичальника,* застосовуючи комплексну якісну оцінку. *Кредитоспроможність позичальника* означає його здатність в повному розмірі та у визначений термін розрахуватися за своїми борговими зобов'язаннями.

Визначення кредитоспроможності позичальника більш детально обґрунтує можливість надання кредиту.

Оцінюється кредитоспроможність на підставі системи показників, вибір яких залежить від особи потенційного позичальника.

Якщо в процесі кредитування відбулися певні зміни, кредитор за погодженням із позичальником, може змінити параметри кредитування підписавши додаткову угоду.

Кредитний договір, укладений **з недодержанням письмової форми**, є **нікчемним** (частина друга статті 1055 Цивільного Кодексу України). На вимогу однієї із сторін, кредитний договір може бути нотаріально посвідчений.

Конкретний зміст кредитного договору і перелік усіх умов кредитної операції визначаються за згодою сторін. У кожному конкретному випадку зміст кредитного договору пристосовується до особливостей позичальника, враховує специфіку його фінансово-господарської діяльності.

Вимоги до кредитного договору є формалізованими та зафіксовані у законах, якими регулюються кредитні правовідносини. При цьому, слід пам'ятати про те, що обов'язкові (встановлені законом) та істотні умови договору в різних видах договорів можуть відрізнятись в залежності від виду кредиту (його мети) та складу учасників кредитних відносин.

Договір, якщо інше не передбачено законом, повинен містити:

1) назву документа;

2) назву, адресу та реквізити кредитодавця (банку, іншого суб'єкта господарювання, який надає кредит);

3) відомості про клієнта (споживача), який отримує кредит: прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання – для фізичної особи, найменування та місцезнаходження – для юридичної особи;

4) тип кредиту (кредит, кредитна лінія тощо), мета отримання кредиту;

5) загальний розмір кредиту;

6) порядок та умови надання кредиту;

7) строк, на який надається кредит;

8) види забезпечення наданого кредиту (в разі його необхідного забезпечення);

9) порядок зміни і припинення дії договору;

10) процентну ставку за кредитом, її тип (фіксована чи змінювана), порядок її обчислення, у тому числі порядок зміни, та сплати процентів;

11) права та обов'язки сторін, відповідальність сторін за невиконання або неналежне виконання умов договору;

12) підписи сторін та інші умови за згодою сторін.

У ***договір споживчого кредитування*** обов'язково вносяться **застереження** про необхідність укладення договорів щодо додаткових чи супутніх послуг третіх осіб, пов'язаних з отриманням, обслуговуванням та поверненням кредиту (за наявності).

Для такого типу договорів **істотною умовою** є також зазначення орієнтовної реальної *річної процентної ставки* та *орієнтовної загальної вартості кредиту,* які можуть суттєво відрізнятись від номінальної процентної ставки внаслідок того, що на позичальника покладається тягар зі сплати додаткових та супутніх послуг (нотаріусів, страхових компаній, оцінювачів).

Процентна ставка за кредитом може бути:

- фіксованою;
- змінюваною.

Тип процентної ставки визначається кредитним договором.

Розмір процентів, тип процентної ставки (фіксована або змінювана) та порядок їх сплати за кредитним договором визначаються в договорі залежно від:

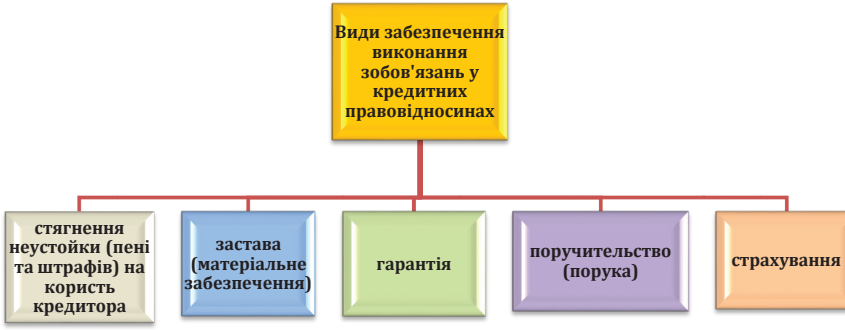
Фіксована процентна ставка є незмінною протягом усього строку кредитного договору. Встановлений договором розмір фіксованої процентної ставки не може бути збільшено банком в односторонньому порядку. Умова договору щодо права банку змінювати розмір фіксованої процентної ставки в односторонньому порядку є нікчемною (частина третя статті 1056-1 Цивільного кодексу України). У разі застосування змінюваної процентної ставки кредитор самостійно, з визначеною у кредитному договорі періодичністю, має право збільшувати та зобов'язаний зменшувати процентну ставку відповідно до умов і в порядку, встановлених кредитним договором. Кредитодавець зобов’язаний письмово повідомити позичальника, поручителя та інших зобов’язаних за договором осіб про зміну процентної ставки не пізніш як за 15 календарних днів до дати, з якої застосовуватиметься нова ставка. У кредитному договорі встановлюється порядок розрахунку змінюваної процентної ставки із застосуванням погодженого сторонами індексу. Такий порядок повинен дозволяти точно визначити розмір процентної ставки за кредитом на будь-який момент часу протягом строку дії кредитного договору. Кредитор не має права змінювати встановлений кредитним договором порядок розрахунку змінюваної процентної ставки без згоди позичальника.

У разі необхідності внесення змін до кредитного договору кредитору необхідно направити позичальнику пропозицію щодо зміни умов кредитного договору (або отримати таку пропозицію від позичальника). Позичальник розглядає пропозицію і дає відповідь у зумовлений пропозицією ініціатора строк. Зміни і доповнення умов кредитного договору оформлюються у тому самому порядку, в якому оформлений сам договір, тобто письмово – окремою угодою між сторонами.

Внесення до кредитного договору положень щодо можливості внесення позичальником забезпечення, відтворює принцип забезпеченості кредиту та застосовується з метою покриття кредитних ризиків кредитодавця.

У банківській практиці джерела погашення кредиту поділяються на:

- первинні (виручка від реалізації продукції, наданих послуг, виконаних робіт або дохід, що отримує фізична особа);
- вторинні (використання існуючих форм кредитного забезпечення).



Порука (поручительство) – форма забезпечення зобов'язань при якій одна особа (поручитель) поручається перед кредитором боржника за виконання останнім свого зобов'язання в повному обсязі або частково.

Гарантія має відмінні риси від поруки, основною відмінністю є те, що по договору поруки, за загальним правилом, наступає солідарна відповідальність поручителя і боржника, а по договору гарантії – субсидіарна, яка застосовується тільки у випадку непогашення заборгованості за рахунок коштів самого боржника.

Застава є матеріальним забезпеченням. А гарантія, поручительство, неустойка та страхування є формами персонального забезпечення.

Об'єктом страхування кредитного ризику є майнові інтереси, пов'язані із страхуванням відповідальності позичальника за несвоєчасне і неповне погашення кредиту та процентів за користування ним.

В залежності від виду майна або прав, що є предметом застави виділяють:

Частиною другою статті 1056 Цивільного кодексу України передбачено, що позичальник має право відмовитися від одержання кредиту частково або в повному обсязі, повідомивши про це кредитодавця до встановленого договором строку його надання, якщо інше не встановлено договором або законом.

Варто звернути увагу на порядок відмови від споживчого кредиту. Відповідно до положень статті 15 Закону України «Про споживче кредитування», споживач має право протягом 14 календарних днів з дня укладення договору про споживчий кредит відмовитися від договору про споживчий кредит без пояснення причин, у тому числі в разі отримання ним грошових коштів.

Про намір відмовитися від договору про споживчий кредит споживач повідомляє кредитодавця у письмовій формі до закінчення чотирнадцятиденного строку. У зв'язку з відмовою від договору про споживчий кредит, споживач зобов'язаний протягом семи календарних днів з дати подання письмового повідомлення про відмову від договору повернути кредитодавцю грошові

кошти, одержані згідно з цим договором, та сплатити проценти за період з дня одержання коштів до дня їх повернення за ставкою, встановленою договором.

Частиною другою статті 651 Цивільного кодексу України встановлено, що договір може бути *змінено або розірвано* за рішенням суду на вимогу однієї зі сторін у разі істотного порушення договору другою стороною та в інших випадках, установлених договором або законом.

Істотним є таке порушення стороною договору, коли внаслідок завданої цим шкоди друга сторона значною мірою позбавляється того, на що вона розраховувала при укладенні договору.

Кредитодавець має право здійснювати контроль за виконанням позичальником умов кредитного договору, цільовим використанням кредиту, своєчасним і повним його погашенням. При цьому банк протягом усього строку дії кредитного договору підтримує ділові контакти з позичальником, проводить перевірки стану збереження заставленого майна. У разі виявлення фактів використання кредиту не за цільовим призначенням кредитор має право достроково розірвати кредитний договір, що є підставою для стягнення всіх коштів у межах зобов'язань позичальника за кредитним договором у встановленому чинним законодавством порядку.

Підсумовуючи, варто нагадати, що передумовою для неухильного виконання кредитного договору є узгодження між сторонами договору якомога більшого переліку умов, про які сторони домовляться задля задоволення власних потреб.

2.1.5. Види порушень у сфері кредитних правовідносин

Чітке дотримання норм законодавства та виконання узгоджених між сторонами умов укладених кредитних договорів є запорукою відсутності порушень прав та інтересів позичальників та кредиторів. Разом з тим в умовах

ринкових відносин, дерегуляції, постійних змін у законодавчому регулюванні, недостатньому рівні правопросвіти непоодинокими є випадки довільного тлумачення законів, положень договору, що призводить як до несвідомих, так і до умисних порушень, які позначаються на якості фінансових послуг.

Слід зазначити, що порушення у сфері кредитних правовідносин можуть бути допущені на будь-якому етапі:

- на етапі підготовки до укладення кредитного договору;
- на етапі виконання кредитного договору;
- етапі контролю за виконанням кредитного договору.

Зрозуміло, що основними «порушниками» є перш за все учасники кредитних відносин – кредитори та позичальники.

Спробуємо у представити можливі порушення у сфері кредитних відносин, які допускають як позичальники, так і кредитори:

Стадія (етап) кредитних правовідносин	Можливі порушення з боку кредитора	Можливі порушення з боку позичальника
Попередній етап (до укладення кредитного договору)	• здійснення фінансової діяльності (надання фінансової послуги) без отримання відповідної ліцензії; • встановлення плати за розгляд запиту (заяви) про укладення кредитного договору; • ненадання, або надання за плату проєкту договору про споживчий кредит; • заниження оціночної вартості майна, яке може бути передано у заставу; • передача третій стороні персональних даних клієнтів (порушення банківської таємниці).	• декларування у заявці недостовірних відомостей щодо мети отримання кредиту; • документальне завищення вартості майна, яке може бути передано у заставу; • приховування інформації про фінансовий стан (наявність податкового боргу або заборгованості за існуючими кредитними договорами).
Укладення кредитного договору	• неповідомлення позичальника про розмір реальної річної процентної ставки; • включення до тексту договору несприятливих (несправедливих) для позичальника умов; • оформлення кредиту без згоди особи (шахрайство з заволодінням персональними даними);	• ухилення від надання кредитодавцю письмового підтвердження про ознайомлення з паспортом кредиту; • створення умов для визнання правочину недійсним (імітація психічного розладу, стану неосудності).

	• ненадання клієнту оригіналу примірнику договору.	
Виконання кредитного договору	• безконтрольна та необгрунтована зміна фіксованої кредитної ставки; • одностороння зміна умов кредитного договору; • встановлення плати за дострокове припинення договору; • відмова у прийнятті платежу в разі дострокового повернення кредиту; • неповідомлення у встановлений законом строк позичальника, поручителя, інших зобов'язаних осіб про зміну змінюваної процентної ставки, ненадання нового графіку платежів; • передача третій стороні персональних даних клієнтів (порушення банківської таємниці).	• порушення графіку погашення кредиту; • витрата кредитних коштів не за цільовим призначенням, узгодженим з кредитором; • порушення умов договору, в частині інформування кредитора про суттєві зміни у майновому стані або зміни у структурі управління (зміни сімейного становища для фізичних осіб).
Контроль за виконанням кредитного договору	• вимога або передача права вимоги повернення кредиту третій стороні; • вимога про сплату непередбачених умовами договору платежів; • передача третій стороні персональних даних клієнтів (порушення банківської таємниці).	• несплата супутніх витрат на обслуговування кредиту (наприклад договору страхування або плати за надання гарантії); • ухилення поручителя від виконання зобов'язань за договором поруки; • пошкодження або знищення заставленого майна.

До несправедливих умов кредитного договору належать:

➢ сплата штрафних санкцій за дострокове погашення кредитної заборгованості (клієнт банку має право достроково погасити кредит без застосування до нього штрафних санкцій з боку банку);

➢ умови, що передбачають зміни в витратах позичальника за кредитним договором, окрім процентної ставки (наприклад, умови щодо зміни розміру щомісячної комісії за користування кредитом);

➢ вимоги відносно сплати позичальником непропорційно великої суми компенсації (понад 50% вартості послуги) у разі невиконання ним своїх

зобов'язань за кредитним договором (вартістю послуги при наданні кредиту рахуватиметься сума процентів за весь строк користування кредитом).

Кожний випадок допущення правопорушення має бути розглянутий компетентним органом, та надана відповідна правова оцінка.

Виходячи зі змісту наведених вище можливих правопорушень у сфері кредитних правовідносин (склад правопорушень), до порушників можуть бути застосовані **різні види юридичної відповідальності:**

2.1.6. Формування доказової бази

Як зазначалось вище, кредитні відносини є різновидом договірних зобов'язань. Тобто, права та обов'язки кредитора та позичальника виникають на підставі договору, зміст якого не повинен суперечити вимогам спеціальних законів в сфері кредитування, банківських та фінансових послуг, а також загальним засадам цивільного законодавства.

Для формування доказової бази визначальним буде отримання від клієнта (споживача кредитних послуг) копії примірнику договору та його ретельний аналіз в контексті відповідності його положень законам України.

Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» та Закон України «Про споживче кредитування»

встановлюють презумпцію нікчемності умов кредитного договору, які не відповідають вимогам Закону.

Наприклад, норми Закону України «Про споживче кредитування» встановлюють наступне:

- будь-які пропозиції кредитодавця про зміну умов договору про споживчий кредит, визначених частиною першою статті 12 цього Закону (окрім зміни змінюваної процентної ставки), повинні здійснюватися шляхом направлення кредитодавцем споживачу повідомлення в такий спосіб, що дає змогу встановити дату відправлення повідомлення. Умова договору про надання споживачеві пропозицій про зміну зазначених умов договору іншим чином, ніж таким, що дає можливість встановити дату відправлення повідомлення, є нікчемною (частина сьома статті 11 Закону);
- умови договору про споживчий кредит, які обмежують права споживача порівняно з правами, встановленими цим Законом, є нікчемними (частина п'ята статті 12 Закону);
- зміна умов договору про споживчий кредит можлива тільки за згодою сторін. Умова договору про споживчий кредит про можливість внесення до договору змін в односторонньому порядку є нікчемною (ч. 7 статті 12 Закону);
- кредитодавцю забороняється відмовляти споживачу в прийнятті платежу у разі дострокового повернення споживчого кредиту. Кредитодавцю забороняється встановлювати споживачу будь-яку плату, пов'язану з достроковим поверненням споживчого кредиту. Умова договору про споживчий кредит, що передбачає сплату споживачем будь-якої плати у разі дострокового повернення споживчого кредиту, є нікчемною (частина третя статті 16 Закону).

Не зайвим буде нагадати, що правові наслідки недодержання сторонами при вчиненні правочину вимог закону, визначені у § 2 Глави 16 Цивільного кодексу України.

Під час аналізу умов договору необхідно звертати увагу на наявність у ньому таких обов'язкових елементів, які дозволяють встановити вільне волевиявлення сторін договору та наявність у підписантів необхідних повноважень. До таких елементів відносяться інформаційні відомості, які дозволяють ідентифікувати осіб, що беруть участь у правочині (для фізичних осіб – прізвище, ім'я, по батькові; реєстраційний номер облікової картки платника податків; відомості про зареєстроване місце проживання, тощо, для юридичних осіб – найменування юридичної особи; ідентифікаційний код в ЄДРПОУ та відомості про осіб, які мають право представляти інтереси юридичної особи), а також наявність власноручних підписів (за необхідності – скріплених печатками).

У разі, якщо кредитний договір укладений **в електронній формі**, має бути перевірений факт дотримання порядку укладення електронних документів визначений Законом України «Про електронні довірчі послуги» від 05.10.2017 № 2155-VIII, Законом України «Про електронну комерцію» від 03.09.2015 № 675-VIII.

Оскільки, як зазначалось, порушення як позичальниками так і кредиторами можуть бути допущені на всіх етапах кредитних взаємовідносин, важливим буде провести збір та аналіз доказів, що були створені на кожній стадії.

На попередньому етапі такими доказами можуть бути:

На стадії виконання кредитного договору доказами можуть бути:

- платіжні документи, що посвідчують факт надання кредиту відповідному суб'єкту за вказаними в договору реквізитами;
- платіжні документи, що підтверджують здійснення позичальником погашення кредиту відповідно до узгодженого сторонами графіку;
- платіжні документи, що підтверджують сплату обов'язкових платежів, передбачених кредитним договором, на користь третіх осіб;
- листи-пропозиції про зміну умов договору (із обов'язковим зазначенням дати вручення іншій стороні);
- листи-повідомлення про зміну змінюваної процентної ставки (із обов'язковим зазначенням дати вручення іншій стороні);
- графіки платежів у разі змін процентної ставки;
- копії договорів забезпечення виконання зобов'язання (договори іпотеки, поруки, застави, страхування, гарантійні листи тощо).

- листи-повідомлення щодо інформування кредитора про суттєві зміни у майновому стані позичальника або зміни у структурі управління (зміни сімейного становища для фізичних осіб), якщо такі передбачені кредитним договором.

Вказаний перелік доказів не є вичерпним і залежить від конкретних обставин кожної конфліктної (спірної) ситуації у якій вбачається порушення прав та інтересів тієї чи іншої сторони кредитного договору.

Важливо пам'ятати, що завчасний збір відповідних доказів буде сприяти ефективному захисту прав у разі виникнення юридичного спору.

2.1.7. Порядок вирішення спорів (позасудовий, судовий – зразки заяв до регулятора і до суду, додатки до них, алгоритм дій

Найпоширенішими варіантами вирішення спорів, які можуть виникнути між фінансовою установою та споживачами фінансових послуг є:

- позасудовий
- судовий

Види позасудового порядку вирішення спорів:

- ***договірний*** (у спосіб проведення консультацій, переговорів, обміну пропозиціями (у тому числі письмовими та за допомогою електронних телекомунікаційних засобів), які призводять до компромісних рішень);
- ***шляхом подання скарги*** на неправомірні дії надавача фінансових послуг до відповідного державного органу, який виконує наглядові та регуляторні функції. Таким органом є Національний банк України.

Судовий порядок вирішення спорів передбачає право суб'єкта фінансових (кредитних) правовідносин звернутись до суду з вимогою про вирішення юридичного спору, який виник внаслідок виконання чи неналежного виконання іншою стороною умов кредитного договору.

Зацікавлена у застосуванні судового механізму вирішення спору особа має звернутись до суду у порядку, визначеному відповідним процесуальним законодавством.

Як правило, спори за участі суб'єктів фінансових (кредитних) правовідносин вирішуються місцевими загальними судами або господарськими судами за правилами, встановленими Цивільним процесуальним кодексом України та Господарським процесуальним кодексом України.

Не слід забувати про те, що судовий процес є довготривалим і ресурсозатратним.

Тому, якщо пріоритетним завданням є швидке вирішення конфліктної ситуації з найменшими витратами часу і грошових ресурсів, доцільним буде скористатись саме позасудовим порядком.

Позасудовий порядок вирішення спору у сфері кредитних відносин:

Переваги	Недоліки
• можливість віднайти компроміс та дійти до взаємовигідних варіантів вирішення спірної ситуації. • дозволяє зберегти доброзичливі, партнерські стосунки. • швидке розв'язання конфліктної (суперечливої) ситуації. • економічна доцільність (відсутність необхідності сплачувати судовий збір та інші витрати, пов'язані із судовим провадженням, у тому числі витрати на професійну юридичну допомогу). • завершення позасудового етапу вирішення спору не позбавляє особу звернутись за захистом своїх прав до суду.	• застосування позасудового порядку вирішення спору можливе лише при бажанні обох сторін. • безконтрольне затягування часу за відсутності дійсного наміру однієї зі сторін дійти згоди. • психологічна неготовність сторони прийняти негативні наслідки за власним бажанням.

Що стосується такого варіанту позасудового вирішення спору як подання скарги на неправомірні дії надавача фінансових послуг до Національного банку України, то треба розуміти, що зазначений спосіб не завжди сприяє вирішенню проблеми яка вже існує, а насамперед покликаний запобігати у майбутньому можливим порушенням, які систематично вчиняє фінансова установа.

Необхідно зазначити, що контролюючих функцій щодо фінансових установ Національний банк України здобув досить нещодавно, а саме – з 01.07.2020, у зв’язку із набранням чинності Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо удосконалення функцій із державного регулювання ринків фінансових послуг» від 12.09.2019 № 79-IX.

Наразі, у Національному банку України створене Управління захисту прав споживачів фінансових послуг, до функцій якого віднесено здійснення нагляду за дотриманням банками, іншими фінансовими установами та особами, які не є фінансовими установами, але мають право надавати окремі фінансові послуги, державне регулювання та нагляд за діяльністю яких здійснює НБУ, вимог

банківського законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг та законодавства про рекламу.

До цього, контроль за діяльністю фінустанов здійснювала Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг (Нацкомфінпослуг), яка у своїй діяльності керувалась Положенням про застосування Національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, заходів впливу за порушення законодавства про фінансові послуги, затвердженим Розпорядженням Нацкомфінпослуг від 20.11.2012 № 2319. Станом на сьогоднішній день **дане положення є чинним** та застосовується у діяльності Управління захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України.

2.1.8. Кейси (судова практика) – приклади, поради для вирішення, алгоритм дій. Нормативне регулювання, аналіз судових рішень на предмет доказів, що лягли в основу його прийняття

Для юристів-початківців, а також для осіб, які даний посібник розглядають як джерело базових знань щодо фінансових послуг, а також способів захисту прав громадян у даній сфері, найкращою ілюстрацією «конфліктних» правовідносин у контексті встановлення певних фактів та з'ясування обставин, на які слід звертати увагу під час опрацювання відповідного кейсу, що потребує вирішення, стане розгляд судової практики (окремого судового рішення).

Пропонуємо ознайомитись з постановою Верховного Суду від 16.09.2020 у справі № 214/2793/16-ц (унікальний номер у Єдиному державному реєстрі судових рішень № 91644162)[10].

[10] Єдиний державний реєстр судових рішень. URL: http://www.reyestr.court.gov.ua/Review/91644162 (дата звернення 15.09.2020).

Приклад судового рішення № 1

Верховний суд
Постанова
Іменем України

16 вересня 2020 року

м. Київ

справа № 214/2793/16-ц

провадження № 61-4660св19

Верховний Суд у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду:

головуючого - Червинської М. Є. (суддя-доповідач),

суддів: Бурлакова С. Ю., Зайцева А. Ю., Коротенка Є. В., Коротуна В. М.,

учасники справи:

позивач за первинним позовом (відповідач за зустрічним позовом) - публічне акціонерне товариство "Альфа-Банк",

представники позивача за первинним позовом (відповідача за зустрічним позовом): Бабич Олександр В'ячеславович, Курдюмов Михайло Миколайович, Луньова Анна Геннадіївна,

відповідач-1 за первинним позовом (позивач за зустрічним позовом) - ОСОБА_4,

відповідач-2 за первинним позовом (третя особа за зустрічним позовом) - ОСОБА_5,

треті особи за первинним позовом: ОСОБА_6, ОСОБА_7, приватний нотаріус Криворізького міського нотаріального округу Дніпропетровської області Пахомова Наталія Іванівна,

розглянув у порядку спрощеного позовного провадження касаційну скаргу ОСОБА_4 на рішення Саксаганського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області у складі судді Хомініч С. В. від 07 червня 2018 року та постанову Дніпровського апеляційного суду у складі колегії суддів: Демченко Е. Л., Куценко Т. Р., Макарова М. О. від 11 грудня 2018 року,

ВСТАНОВИВ:

1.Описова частина

Короткий зміст позовних вимог

У травні 2016 року публічне акціонерне товариство "Альфа-Банк" (далі - ПАТ "Альфа-Банк") звернулося до суду з позовом до ОСОБА_4, ОСОБА_5, треті особи: ОСОБА_6, ОСОБА_7, приватний нотаріус Криворізького міського нотаріального округу Дніпропетровської області Пахомова Н. І., про стягнення заборгованості за кредитним договором.

Позовна заява мотивована тим, що 24 вересня 2008 року між відкритим акціонерним товариством "Сведбанк" (далі - ВАТ "Сведбанк"), правонаступником якого є публічне акціонерне товариство "Сведбанк" (далі - ПАТ "Сведбанк"), та ОСОБА_4 укладено кредитний договір № 0307/0908/88-231 (з подальшим внесенням змін та доповнень), за умовами якого останньому було надано кредит у розмірі 60 000,00 дол. США, зі сплатою 12,5% річних за користування кредитом, кінцевим терміном повернення до 23 вересня 2018 року. Цього ж дня, із метою забезпечення виконання зобов'язання за вказаним кредитним договором, між ВАТ "Сведбанк" та ОСОБА_5 укладено договір поруки № 0307/0908/88-231-Р-1, за умовами якого остання зобов'язалася відповідати за належне виконання позичальником зобов'язання за кредитним договором № 0307/0908/88-231.

25 травня 2012 року між ПАТ "Сведбанк" та публічним акціонерним товариством "Дельта-Банк" (далі - ПАТ "Дельта-Банк") укладено договір купівлі-продажу прав вимоги, відповідно до умов якого до ПАТ "Дельта-Банк" перейшло право вимоги за кредитними договорами. У свою чергу, 15 червня 2012 року між ПАТ "Дельта-Банк" та публічним акціонерним товариством "Альфа-Банк" (далі - ПАТ "Альфа-Банк") укладено договір купівлі-продажу прав вимоги, відповідно до умов якого до ПАТ "Альфа-Банк" перейшло право вимоги за кредитним договором від 24 вересня 2008 року № 0307/0908/88-231.

У порушення умов кредитного договору, а також статей 509, 526, 1054 ЦК України, відповідачі зобов'язання за вказаним договором належним чином не виконували, чим порушили умови кредитного договору. Станом на 01 квітня 2016 року утворилась прострочена заборгованість, яка з урахуванням процентів за користування кредитом та пені становить 12 640,37 дол. США, яку позивач просить суд стягнути з відповідачів як солідарних боржників на свою користь.

У липні 2017 року ОСОБА_4 звернувся до суду із зустрічним позовом до ПАТ "Альфа-Банк", третя особа - ОСОБА_5, про визнання недійсним споживчого кредитування.

Зустрічна позовна заява мотивована тим, що 24 вересня 2008 року він уклав кредитний договір № 0307/0908/88-231 з ВАТ "Сведбанк". Вважає вказаний договір є недійсним, оскільки його права, як споживача, порушено тим, що споживчий кредит наданий йому в іноземній валюті. У матеріалах справи відсутня генеральна ліцензія ВАТ "Сведбанк", ПАТ "Дельта Банк" та ПАТ "Альфа-Банк" на здійснення валютних операцій. Після кожного відступлення прав вимоги за кредитним договором йому не повідомили про зміну кредитора; фактично заміна кредитора не відбулася і він не був належним чином повідомлений про заміну кредитора і це питання не було врегульоване відповідно до умов договору. Банк при укладенні спірного договору не здійснив розрахунок реальної процентної ставки за користування кредитом, не визначив сукупну вартість подорожчання кредиту та розміру суми абсолютного значення подорожчання кредиту. В договорі відсутні відомості щодо детального розпису загальної вартості кредиту. Він був введений в оману відповідачем щодо істотних умов договору, ціни та відсоткової ставки, оспорюваний кредитний договір грубо порушує його права як споживача щодо ненадання інформації про тип (вид) відсоткової ставки та інформації про наявні у банку форми кредитування з коротким описом відмінностей між ними, в тому числі між зобов'язаннями споживача. Умови кредитного договору є

несправедливими, оскільки суперечить принципу добросовісності, що має наслідком істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживачу. Посилався також на те, що він не був ознайомлений з умовами кредитування та підписував лише анкету-заяву без зазначення у ній суми кредитного ліміту, виду платіжної картки, у зв'язку з чим істотних умов договору досягнуто не було.

Посилаючись на вказані обставини, просив суд поновити строк позовної давності для подачі позову, визнати договір споживчого кредитування № 0307/0908/88-231 від 24 вересня 2008 року недійсним.

Короткий зміст рішення суду першої інстанції

Рішенням Саксаганського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області від 07 червня 2018 року позов ПАТ "Альфа-Банк" задоволено. Стягнуто солідарно з ОСОБА_4 та ОСОБА_5 на користь ПАТ "Альфа-Банк" заборгованість у сумі 12 640,37 дол. США, яка складається із заборгованості за кредитом - 12 108,14 дол. США, за відсотками - 512,91 дол. США, пені - 19,32 дол. США. Вирішено питання про розподіл судових витрат.

У задоволенні зустрічного позову ОСОБА_4 відмовлено.

Судове рішення суду першої інстанції мотивоване тим, що спірний договір споживчого кредиту підписаний сторонами, які досягли згоди з усіх істотних умов договору, мали необхідний обсяг цивільної дієздатності, а їх волевиявлення було вільним і відповідало їхній внутрішній волі. Сторони є вільними у виборі контрагентів, ризики коливання курсів валют несуть сторони. ОСОБА_4 на момент укладення договору не заявляв додаткових вимог щодо умов спірного договору та в подальшому виконував його умови. Банк повідомив позивача щодо сукупної вартості кредиту, реальної процентної ставки. ОСОБА_4 погодився з умовами кредитного договору, в тому числі валютою кредиту та визначеною банком відсотковою ставкою. У кредитному договорі, який підписаний позичальником, міститься повна інформація стосовно умов кредитування. За таких обставин, встановивши, що позичальник належним чином не виконував умови кредитного договору, суд дійшов висновку про необхідність солідарного стягнення з боржника та поручителя кредитної заборгованості у визначеному кредитором розмірі.

Короткий зміст постанови суду апеляційної інстанції

Постановою Дніпровського апеляційного суду від 11 грудня 2018 року апеляційну скаргу ОСОБА_4 залишено без задоволення. Рішення Саксаганського районного суду м. Кривого Рога Дніпропетровської області від 07 червня 2018 року залишено без змін.

Судове рішення апеляційного суду мотивоване тим, що висновки суду першої інстанції відповідають вимогам закону, обставини справи встановлені повно, а доводи апеляційної скарги не підтверджені належними та допустимими доказами і не спростовують висновків суду першої інстанції.

Узагальнені доводи касаційної скарги

У березні 2019 року ОСОБА_4 подав до Верховного Суду касаційну скаргу, у якій з урахуванням її уточнення, посилаючись на неправильне застосування судами норм матеріального права та порушення норм процесуального права, просить скасувати

судові рішення судів попередніх інстанцій та направити справу на новий розгляд до суду першої інстанції.

Касаційна скарга мотивована тим, що судами попередніх інстанцій не було перевірено правомірність видачі валютного кредиту Криворізьким відділенням ВАТ "Сведбанк" та можливість здійснення валютно-обмінних операцій структурним підрозділом ВАТ "Сведбанк". Сам договір споживчого кредиту містить умови, які є несправедливими в цілому, суперечать принципу сумлінності, що є наслідком істотного дисбалансу договірних прав та обов'язків і призводить до погіршення становища споживача. Під час укладення кредитного договору банк порушив права заявника як споживача, ввівши його в оману, оскільки не надав йому інформацію про умови кредитування, орієнтовну сукупну вартість кредиту та інших фінансових зобов'язань споживача, які пов'язані з отриманням, обслуговуванням і погашенням кредиту. На думку заявника умови кредитного договору є несправедливими, містять заборонені дискримінаційні умови щодо боржника та суперечать принципу добросовісності, що є наслідком істотного дисбалансу договірних прав і обов'язків на погіршення становища споживача. Кредитний договір підлягає визнанню недійсним, оскільки суперечить вимогам Закону України "Про захист прав споживачів".

Відзив на касаційну скаргу до суду не надходив.

Надходження касаційної скарги до суду касаційної інстанції

Згідно зі статтею 388 ЦПК України судом касаційної інстанції у цивільних справах є Верховний Суд.

Ухвалою Верховного Суду у складі Касаційного цивільного суду від 12 березня 2019 року поновлено ОСОБА_4 строк на касаційне оскарження постанови Дніпровського апеляційного суду від 11 грудня 2018 року; відкрито касаційне провадження в указаній справі і витребувано цивільну справу № 214/2793/16-ц з Саксаганського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області. Зупинено виконання рішення Саксаганського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області від 07 червня 2018 року в частині задоволення первинного позову ПАТ "Альфа-Банк" до закінчення касаційного провадження.

Ухвалою Верховного Суду у складі Касаційного цивільного суду від 07 вересня 2020 року вказану справу призначено до судового розгляду.

Фактичні обставини справи, встановлені судом

Суд установив, що 24 вересня 2008 року між ВАТ "Сведбанк", правонаступником якого є ПАТ "Сведбанк", та ОСОБА_4 укладено кредитний договір № 0307/0908/88-231, з подальшим внесенням змін та доповнень, відповідно до умов якого банк надав ОСОБА_4 кредит у сумі 60 000 дол. США, зі сплатою 12,5% річних за користування кредитом, з кінцевим терміном повернення до 23 вересня 2018 року.

Цього ж дня, із метою забезпечення виконання зобов'язання за вказаним кредитним договором, між ВАТ "Сведбанк" та ОСОБА_5 укладено договір поруки № 0307/0908/88-231-Р-1, за умовами якого остання зобов'язалася відповідати за належне виконання позичальником виниклого зобов'язання за кредитним договором № 0307/0908/88-231.

25 травня 2012 року між ПАТ "Сведбанк" та ПАТ "Дельта-Банк" укладено договір купівлі-продажу прав вимоги, відповідно до умов якого до ПАТ "Дельта-Банк" перейшло право вимоги за кредитними договорами.

15 червня 2012 року між ПАТ "Дельта-Банк" та ПАТ "Альфа-Банк" укладено договір купівлі-продажу прав вимоги, відповідно до умов якого до ПАТ "Альфа-Банк" перейшло право вимоги за кредитним договором від 24 вересня 2008 року № 0307/0908/88-231.

Згідно з наданим ПАТ "Альфа-Банк" розрахунком, прострочена заборгованість за вказаним кредитним договором станом на 01 квітня 2016 року становить 12 640,37 дол. США, із яких: заборгованість за кредитом - 12 108,14 дол. США, заборгованість за відсотками за користування кредитом - 512,91 дол. США, пеня - 19,32 дол. США.

2. Мотивувальна частина

Позиція Верховного Суду

08 лютого 2020 року набрав чинності Закон України від 15 січня 2020 року № 460-IX "Про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України щодо вдосконалення порядку розгляду судових справ".

Частиною другою розділу II Прикінцевих та перехідних положень Закону України від 15 січня 2020 року № 460-IX "Про внесення змін до Господарського процесуального кодексу України, Цивільного процесуального кодексу України, Кодексу адміністративного судочинства України щодо вдосконалення порядку розгляду судових справ" установлено, що касаційні скарги на судові рішення, які подані і розгляд яких не закінчено до набрання чинності цим Законом, розглядаються в порядку, що діяв до набрання чинності цим Законом.

За таких обставин розгляд касаційної скарги ОСОБА_4 на рішення Саксаганського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області від 07 червня 2018 року та постанову Дніпровського апеляційного суду від 11 грудня 2018 року здійснюється Верховним Судом в порядку та за правилами ЦПК України в редакції Закону від 03 жовтня 2017 року № 2147-VIII, що діяла до 08 лютого 2020 року.

Згідно із положенням частини другої статті 389 ЦПК України підставами касаційного оскарження є неправильне застосування судом норм матеріального права чи порушення норм процесуального права.

Касаційна скарга підлягає частковому задоволенню.

Мотиви, з яких виходить Верховний Суд, та застосовані норми права

Згідно з частиною третьою статті 3 ЦПК України провадження в цивільних справах здійснюється відповідно до законів, чинних на час вчинення окремих процесуальних дій, розгляду і вирішення справи.

Відповідно до вимог частин першої і другої статті 400 ЦПК України під час розгляду справи в касаційному порядку суд перевіряє в межах касаційної скарги правильність застосування судом першої або апеляційної інстанції норм матеріального чи процесуального права і не може встановлювати або (та) вважати доведеними обставини, що не були встановлені в рішенні чи відкинуті ним, вирішувати питання про

достовірність або недостовірність того чи іншого доказу, про перевагу одних доказів над іншими. Суд касаційної інстанції перевіряє законність судових рішень в межах позовних вимог, заявлених у суді першої інстанції.

Статтею 215 ЦК України передбачено, що підставою недійсності правочину є недодержання в момент вчинення правочину стороною (сторонами) вимог, які встановлені частинами першою, третьою, п'ятою та шостою статті 203 цього Кодексу.

За положеннями статей 626-628 ЦК України договором є домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов'язків.

Сторони є вільними в укладенні договору з урахуванням вимог цього Кодексу, інших актів цивільного законодавства, звичаїв ділового обороту, вимог розумності та справедливості.

Зміст договору становлять умови (пункти), визначені на розсуд сторін і погоджені ними, які є обов'язковими відповідно до актів цивільного законодавства.

Частиною першою статті 1054 ЦК України визначено, що за кредитним договором банк або інша фінансова установа (кредитодавець) зобов'язується надати грошові кошти (кредит) позичальникові у розмірі та на умовах, встановлених договором, а позичальник зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти.

За змістом статей 11, 18 Закону України "Про захист прав споживачів" до договорів зі споживачами про надання споживчого кредиту застосовуються положення цього Закону про несправедливі умови в договорах, зокрема, про встановлення обов'язкових для споживача умов, з якими він не мав реальної можливості ознайомитися перед укладанням договору; надання продавцю (виконавцю, виробнику) права в односторонньому порядку змінювати умови договору на власний розсуд або на підставах, не зазначених у договорі; передбачення зміни в будь-яких витратах за договором, крім відсоткової ставки.

Продавець (виконавець, виробник) не повинен включати в договори зі споживачем умови, які є несправедливими. Умови договору є несправедливими, якщо всупереч принципу добросовісності його наслідком є істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживача. Якщо положення договору визнано несправедливими, включаючи ціну договору, таке положення може бути змінене або визнане недійсним. Положення, що було визнане недійсним, вважається таким з моменту укладення договору.

Матеріалами справи узгоджується, що при укладенні оспорюваного кредитного договору сторони досягли згоди з усіх істотних умов договору, мали необхідний обсяг цивільної дієздатності, їх волевиявлення було вільним і відповідало їхній внутрішній волі; на момент укладення правочину ОСОБА_4 не заявляв додаткових вимог щодо умов оспорюваного договору та в подальшому виконував його умови. При цьому, позичальнику було надано інформацію щодо орієнтованої сукупної вартості кредиту, реальної процентної ставки, графіку погашення кредиту та умов кредитування в іноземній валюті, на підтвердження чого свідчить оспорюваний договір.

Посилання позивача на несправедливі умови кредитного договору та їх невідповідності принципу добросовісності, що є наслідком погіршення становища

споживача, спростовуються змістом кредитного договору та не узгоджуються з матеріалами справи.

Так, у пунктах 10.9., 10.12. кредитного договору передбачено, що з укладенням цього договору сторони досягли згоди з усіх його істотних умов. Підписанням цього договору позичальник підтвердив, що перед укладенням кредитного договору банк надав йому в письмовій формі всю інформацію про умови кредитування; йому була надана вся необхідна інформація, передбачена Правилами надання банками України інформації споживачу про умови кредитування, сукупну вартість кредиту, затверджених постановою Правління Національного банку України від 10 травня 2007 року № 168, в повному обсязі.

Тобто, умови кредитного договору були доведені позичальнику у письмовому вигляді та містяться у тексті самого договору кредиту, позичальник з такими умовами був ознайомлений та погодився з ними, про що свідчить його підпис та подальше виконання його умов.

ОСОБА_4 не спростовує, що ним спірний кредитний договір було підписано, а та обставина, що він не вивчав надані банком документи та умови підписаного ним договору, не звільняє його від відповідальності за укладеним правочином та не може бути підставою для визнання такого правочину недійсним.

Позичальником не доведено введення його в оману банком щодо умов кредитування, що є його процесуальним обов'язком.

Установивши, що спірний кредитний договір підписаний сторонами, які досягли згоди з усіх його істотних умов; ОСОБА_4 на момент укладання договору не заявляв додаткових вимог щодо умов договору та в подальшому виконував їх; договір містить повну інформацію щодо умов кредитування: строк кредитування, процентну ставку за користування кредитом, строки сплати платежів, мету, для реалізації якої споживчий кредит був виданий, а також права та обов'язки сторін, порядок розрахунків, відповідальність за порушення зобов'язань, суди попередніх інстанцій дійшли висновку про відсутність правових підстав для визнання недійсним кредитного договору № 0307/0908/88-231 від 24 вересня 2008 року.

У той же час, встановивши відсутність підстав для визнання оспорюваного кредитного договору недійсним в цілому, суд не врахував недійсність положення щодо сплати комісії, яке міститься у пунктах 3.11., 3.12.

Так, у пункті 3.11. передбачена сплата позичальником комісії за перевірку документів у розмірі 1,00% від розміру кредиту без ПДВ.

У пункті 3.12. передбачена сплата позичальником комісії за касове обслуговування у розмірі 0,75% від суми видачі.

Згідно з абзацом другим частини четвертої статті 11 Закону України "Про захист прав споживачів" (у редакції, чинній на момент укладення спірного кредитного договору) споживач не зобов'язаний сплачувати кредитодавцеві будь-які збори, відсотки або інші вартісні елементи кредиту, що не були зазначені у договорі.

Відповідно до частин п'ятої, восьмої статті 18 Закону України "Про захист прав споживачів (у редакції, чинній на момент укладення спірного договору) нечіткі або двозначні положення договорів зі споживачами тлумачаться на користь споживача.

Якщо положення договору визнано несправедливим, включаючи ціну договору, таке положення може бути змінено або визнано недійсним.

Рішенням Конституційного Суду України від 10 листопада 2011 року № 15-рп/2011 у справі щодо офіційного тлумачення положень пунктів 22, 23 статті 1, статті 11, частини восьмої статті 18, частини третьої статті 22 Закону України "Про захист прав споживачів" у взаємозв'язку з положеннями частини четвертої статті 42 Конституції України (справа про захист прав споживачів кредитних послуг) підтверджено, що положення пунктів 22, 23 статті 1, статті 11 Закону України "Про захист прав споживачів" з подальшими змінами у взаємозв'язку з положеннями частини четвертої статті 42 Конституції України треба розуміти так, що їх дія поширюється на правовідносини між кредитодавцем та позичальником (споживачем) за договором про надання споживчого кредиту, що виникають як під час укладення, так і виконання такого договору.

Згідно з частиною третьою статті 55 Закону України "Про банки і банківську діяльність" (у редакції, чинній на момент укладення спірного кредитного договору) банкам забороняється вимагати від клієнта придбання будь-яких товарів чи послуг від банку або від спорідненої чи пов'язаної особи банку як обов'язкову умову надання банківських послуг.

Відповідно до пункту 3.6 Правил надання банками України інформації споживачу про умови кредитування та сукупну вартість кредиту, затверджених постановою правління Національного банку України від 10 травня 2007 року № 168 (у редакції, чинній на момент укладення спірного кредитного договору), банки не мають права встановлювати платежі, які споживач має сплатити на користь банку за дії, які банк здійснює на власну користь (ведення справи, договору, облік заборгованості споживача тощо), або за дії, які споживач здійснює на користь банку (прийняття платежу від споживача, тощо), або що їх вчиняє банк або споживач з метою встановлення, зміни або припинення правовідносин (укладення кредитного договору, внесення змін до нього, прийняття повідомлення споживача про відкликання згоди на кредитного договору тощо).

Отже, виходячи із принципів справедливості, добросовісності на позичальника не може бути покладено обов'язок сплачувати платежі за послуги, які ним фактично не замовлялись і які банком фактично не надавались, а встановлення платежів за такі послуги було заборонено законом.

Таким чином, позовні вимоги ОСОБА_4 про визнання недійсними пунктів 3.11., 3.12. щодо сплати позичальником на користь банку комісії за перевірку документів та касове обслуговування, знайшли своє підтвердження під час розгляду справи в суді касаційної інстанції, а аргументи касаційної скарги щодо неправильного застосування судами попередніх інстанцій норм матеріального права в цій частині колегія суддів визнає прийнятними.

У той же час, заперечуючи проти задоволення зустрічного позову, 05 вересня 2017 року у суді першої інстанції представник ПАТ "Альфа-Банк" просив застосувати позовну давність.

Згідно з статтею 256 ЦК України позовна давність - це строк, у межах якого особа може звернутися до суду з вимогою про захист свого цивільного права або інтересу.

Загальна позовна давність встановлюється тривалістю у три роки (стаття 257 ЦК України).

Відповідно до частини першої статті 261 ЦК України перебіг позовної давності починається від дня, коли особа довідалася або могла довідатися про порушення свого права або про особу, яка його порушила.

Згідно з частиною четвертою статті 267 ЦК України сплив позовної давності, про застосування якої заявлено стороною у спорі, є підставою для відмови у позові.

Враховуючи те, що порушення сторонами вимог статті 55 Закону України "Про банки і банківську діяльність", частини четвертої статті 11 Закону України "Про захист прав споживачів" було допущено саме в момент укладення оспорюваного договору - 24 вересня 2008 року, то саме в цей момент ОСОБА_4 був обізнаний про умови кредитного договору, якими установлено сплату комісії за перевірку документів та касове обслуговування, однак з позовом до суду ОСОБА_4 звернувся у липні 2017 року.

З урахуванням наведеного у задоволенні зустрічних позовних вимог ОСОБА_4 про визнання недійсними пунктів 3.11., 3.12. щодо сплати позичальником на користь банку комісії за перевірку документів та касове обслуговування, слід відмовити саме у зв'язку з пропуском позовної давності, а не за безпідставністю, як мотивували суди попередніх інстанцій.

За таких підстав та з урахуванням положень статті 412 ЦПК України, колегія суддів Верховного Суду вважає за можливе змінити судові рішення судів попередніх інстанцій в частині мотивів відмови у задоволенні зустрічного позову ОСОБА_4 про визнання недійсними пунктів 3.11., 3.12. щодо сплати позичальником на користь банку комісії за перевірку документів та касове обслуговування, а саме у зв'язку із пропуском позовної давності.

В іншій частині вирішення зустрічного позову ОСОБА_4 суди попередніх інстанцій правильно застосувавши положення статей 203, 215 ЦК України та статей 11, 18 Закону України "Про захист прав споживачів", відмовили у їх задоволенні. Тому колегія суддів вважає за необхідне в цій частині судові рішення судів попередніх інстанцій залишити без змін.

Щодо вирішення первинного позову ПАТ "Альфа-Банк" про стягнення кредитної заборгованості колегія суддів Верховного Суду погоджується з висновками судів попередніх інстанцій.

За змістом статей 526, 530 ЦК України зобов'язання має виконуватися належним чином, у встановлений термін, відповідно до умов договору та вимог чинного законодавства.

Відповідно до частини першої статті 1054 ЦК України за кредитним договором банк або інша фінансова установа (кредитодавець) зобов'язується надати грошові кошти (кредит) позичальникові у розмірі та на умовах, встановлених договором, а позичальник зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти.

Згідно з частиною першою статті 1048 ЦК України позикодавець має право на одержання від позичальника процентів від суми позики, якщо інше не встановлено договором або законом. Розмір і порядок одержання процентів встановлюються договором. У разі відсутності іншої домовленості сторін проценти виплачуються

щомісяця до дня повернення позики.

Виконання зобов'язання може забезпечуватися порукою (частина перша статті 546 ЦК України).

Відповідно до частини першої статті 553 ЦК України за договором поруки поручитель поручається перед кредитором боржника за виконання ним свого обов'язку. Поручитель відповідає перед кредитором за порушення зобов'язання боржником.

У разі порушення боржником зобов'язання, забезпеченого порукою, боржник і поручитель відповідають перед кредитором як солідарні боржники, якщо договором поруки не встановлено додаткову (субсидіарну) відповідальність поручителя (частина перша статті 554 ЦК України).

Установлено, що 28 квітня 2016 року банк надіслав боржнику та поручителю вимогу про досудове врегулювання спору, надавши тридцятиденний термін для погашення виниклої станом на 01 квітня 2016 року заборгованості.

Суд першої інстанції, з висновками якого погодився й апеляційний суд, правильно встановив, що боржник належним чином не виконує умови кредитного договору, у зв'язку із чим виникла заборгованість, яка підлягає солідарному стягненню з боржника та поручителя на користь кредитора.

Доводи, наведені в обґрунтування касаційної скарги, щодо порушення судами попередніх інстанцій норм матеріального та процесуального права при вирішення первинного позову ПАТ "Альфа-Банк" про стягнення кредитної заборгованості не можуть бути підставами для скасування судових рішень судів попередніх інстанцій, оскільки зводяться до переоцінки судом доказів, що у силу вимог статті 400 ЦПК України не входить до компетенції суду касаційної інстанції, були предметом дослідження у суді із наданням відповідної правової оцінки всім фактичним обставинам справи, яка ґрунтується на вимогах чинного законодавства, і з якою погоджується суд касаційної інстанції.

При вирішенні первинного позову ПАТ "Альфа-Банк" про стягнення кредитної заборгованості суди попередніх інстанцій правильно визначили характер правовідносин між сторонами, застосували закон, що їх регулює, повно і всебічно дослідили матеріали справи та надали належну правову оцінку доводам сторін і зібраним у справі доказам.

Відповідно до частини першої статті 410 ЦПК України суд касаційної інстанції залишає касаційну скаргу без задоволення, а судові рішення - без змін, якщо визнає, що рішення ухвалено з додержанням норм матеріального і процесуального права.

Враховуючи наведене, колегія суддів вважає за необхідне касаційну скаргу задовольнити частково, а оскаржувані судові рішення судів попередніх інстанцій змінити в частині мотивів відмови у задоволенні зустрічного позову ОСОБА_4 про визнання недійсними пунктів 3.11., 3.12. щодо сплати позичальником на користь банку комісії за перевірку документів та касове обслуговування, а саме у зв'язку із пропуском позовної давності; в іншій частині вирішення зустрічного позову ОСОБА_4 та вирішення первинного позову ПАТ "Альфа-Банк" про стягнення кредитної заборгованості судові рішення судів попередніх інстанцій залишити без змін.

Частиною третьою статті 436 ЦПК України передбачено, що суд касаційної

інстанцій у постанові за результатами перегляду оскаржуваного судового рішення вирішує питання про поновлення його виконання (дії).

Ураховуючи, що ухвалою Верховного Суду у складі Касаційного цивільного суду від 12 березня 2019 року було зупинено виконання рішення Саксаганського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області від 07 червня 2018 року в частині задоволення первинного позову ПАТ "Альфа-Банк" до закінчення касаційного провадження, касаційне провадження у справі закінчено, тому виконання вказаного судового рішення підлягає поновленню.

Керуючись статтями 400, 410, 412, 416, 436 ЦПК України, Верховний Суд у складі колегії суддів Другої судової палати Касаційного цивільного суду,

ПОСТАНОВИВ:

Касаційну скаргу ОСОБА_4 задовольнити частково.

Рішення Саксаганського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області від 07 червня 2018 року та постанову Дніпровського апеляційного суду від 11 грудня 2018 року в частині вирішення зустрічного позову ОСОБА_4 до публічного акціонерного товариства "Альфа-Банк" про визнання недійсними пунктів 3.11., 3.12. щодо сплати позичальником на користь банку комісії за перевірку документів та касове обслуговування, змінити в частині їх правового обґрунтування.

Рішення Саксаганського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області від 07 червня 2018 року та постанову Дніпровського апеляційного суду від 11 грудня 2018 року в іншій частині вирішення зустрічного позову ОСОБА_4 та вирішення первинного позову публічного акціонерного товариства "Альфа-Банк" про стягнення кредитної заборгованості залишити без змін.

Поновити виконання рішення Саксаганського районного суду м. Кривого Рогу Дніпропетровської області від 07 червня 2018 року в частині задоволення первинного позову публічного акціонерного товариства "Альфа-Банк".

Постанова суду касаційної інстанції набирає законної сили з моменту її прийняття.

Постанова суду касаційної інстанції є остаточною і оскарженню не підлягає.

Головуючий М. Є. Червинська

Судді: С.Ю. Бурлаков, А.Ю. Зайцев, Є.В. Коротенко, В.М. Коротун

Для чіткого розуміння перебігу подій, які описані у даному судовому рішенні, необхідно по-перше сформулювати відповідну "фабулу" справи, тобто з'ясувати відповідні факти згідно з їх хронологією.

Отже, якими є відомі факти даної справи відповідно хронологічного перебігу?

1. 24.09.2008 року ОСОБА_4 та ВАТ "Сведбанк" (правонаступником якого є ПАТ "Сведбанк") уклали кредитний договір № 0307/0908/88-231, за умовами якого ОСОБА_4 отримав кредит у розмірі 60 000,00 дол. США, зі сплатою 12,5% річних за користування кредитом. Договором встановлено кінцевий термін повернення кредиту до 23.09.2018.

2. 24.09.2008 ОСОБА_5 та ВАТ "Сведбанк" уклали договір поруки № 0307/0908/88-231-Р-1, за умовами якого ОСОБА_5 зобов'язалася відповідати за належне виконання ОСОБОЮ_4 зобов'язання за кредитним договором № 0307/0908/88-231.

3. 25.05.2012 між ПАТ "Сведбанк" та ПАТ "Дельта-Банк" укладено договір купівлі-продажу прав вимоги, відповідно до умов якого до ПАТ "Дельта-Банк" перейшло право вимоги за кредитними договорами.

4. 15.06.2012 між ПАТ "Дельта-Банк" та ПАТ "Альфа-Банк" укладено договір купівлі-продажу прав вимоги, відповідно до умов якого до ПАТ "Альфа-Банк" перейшло право вимоги за кредитним договором від 24 вересня 2008 року № 0307/0908/88-231.

5. Внаслідок неналежного виконання з боку ОСОБА_4 умов кредитного договору, станом на 01.04.2016 утворилась прострочена заборгованість, яка з урахуванням процентів за користування кредитом та пені становить 12 640,37 дол. США (із яких: заборгованість за кредитом - 12 108,14 дол. США, заборгованість за відсотками за користування кредитом - 512,91 дол. США, пеня - 19,32 дол. США).

6. 28.04.2016 ПАТ "Альфа-Банк" надіслав ОСОБІ_4 (боржнику) та ОСОБІ_5 (поручителю) вимогу про досудове врегулювання спору, якою надав тридцятиденний термін для погашення заборгованості, що виникла станом на 01.04.2016.

7. У травні 2016 року ПАТ "Альфа-Банк" звернулось до суду з позовом, у якому просить стягнути заборгованість за кредитним договором (у розмірі 12 640,37 дол. США) з ОСОБА_4 та ОСОБА_5, як солідарних боржників.

8. У липні 2017 року ОСОБА_4 звернувся до суду із зустрічним позовом до ПАТ "Альфа-Банк" про визнання недійсним договору споживчого кредитування від 24.09.2008 № 0307/0908/88-231.

Мотиви позовних вимог ПАТ "Альфа-Банк":

1. ОСОБА_4 умови кредитного договору від 24.09.2008 № 0307/0908/88-231 укладеного між ним та ВАТ "Сведбанк" виконує не належним чином, внаслідок чого, станом на 01.04.2016 утворилась прострочена заборгованість, яка з урахуванням процентів за користування кредитом та пені становить 12 640,37 дол. США.

2. ПАТ "Альфа-Банк" у передбачений законом спосіб набуло право вимоги (право вимагати виконання зобов'язання за кредитним договором від 24.09.2008 № 0307/0908/88-231.

3. ОСОБА_5 є поручителем за кредитним договором від 24.09.2008 № 0307/0908/88-231 (порука оформлена договором від 24.09.2008 № 0307/0908/88-231-Р-1), а відтак, у разі невиконання зобов'язання позичальником має відповідати за кредитним договором як солідарний боржник.

Мотиви зустрічних позовних вимог ОСОБА_4:

1. Споживчий кредит за договором від 24.09.2008 № 0307/0908/88-231 наданий в іноземній валюті. В матеріалах справи відсутня генеральна ліцензія ВАТ "Сведбанк", ПАТ "Дельта Банк" та ПАТ "Альфа-Банк" на здійснення валютних операцій.

2. Споживач, ОСОБА_4 не був належним чином повідомлений про заміну кредитора кожного разу, коли відбувалось відступлення прав вимоги за кредитним договором.

3. Банк при укладенні договору від 24.09.2008 № 0307/0908/88-231 не здійснив розрахунок реальної процентної ставки за користування кредитом, не визначив сукупну вартість подорожчання кредиту та розміру суми абсолютного

значення подорожчання кредиту. В договорі відсутні відомості щодо детального розпису загальної вартості кредиту

4. Споживач був введений в оману банком щодо істотних умов договору, ціни та відсоткової ставки. Споживачу не була надана інформація про тип (вид) відсоткової ставки та інформація про наявні у банку форми кредитування з коротким описом відмінностей між ними, в тому числі між зобов'язаннями споживача.

5. Споживач не був ознайомлений з умовами кредитування та підписував лише анкету-заяву без зазначення у ній суми кредитного ліміту, виду платіжної картки, у зв'язку з чим істотних умов договору досягнуто не було.

Розгляд процесуальних аспектів даної справи, та її рух між судовими ланками є недоречним в контексті опрацювання фінансово-правових відносин між учасниками судового провадження, тому перейдемо безпосередньо до суті остаточного судового рішення та мотивів його прийняття.

Докази та документальні свідоцтва, якими керувались суди під час прийняття рішення у справі:

1. Кредитний договір від 24.09.2008 № 0307/0908/88-231, укладений між ОСОБА_4 та ВАТ "Сведбанк".

2. Договір поруки 24.09.2008 № 0307/0908/88-231-Р-1, укладений між ОСОБА_5 та ВАТ "Сведбанк".

9. Договір відступлення права вимоги від 25.05.2012 між ПАТ "Сведбанк" та ПАТ "Дельта-Банк".

3. Договір відступлення права вимоги від 15.06.2012 між ПАТ "Дельта-Банк" та ПАТ "Альфа-Банк".

4. Розрахунок ПАТ "Альфа-Банк" щодо заборгованості за Кредитним договором від 24.09.2008 № 0307/0908/88-231 (станом на 01.04.2016).

5. Вимога ПАТ "Альфа-Банк" від 28.04.2016 про досудове врегулювання спору, яку банк надіслав боржнику та поручителю вимогу, надавши тридцятиденний термін для погашення заборгованості, яка виникла станом на 01.04.2016.

Висновки суду з приводу позовних вимог та мотиви їх прийняття:

1. Суд відхилив вимогу позичальника щодо визнання недійсним кредитного договору.

1.1. При укладенні кредитного договору від 24.09.2008 № 0307/0908/88-231 сторони досягли згоди з усіх істотних умов договору, мали необхідний обсяг цивільної дієздатності, їх волевиявлення було вільним і відповідало їхній внутрішній волі; на момент укладення правочину ОСОБА_4 не заявляв додаткових вимог щодо умов оспорюваного договору та в подальшому виконував його умови.

1.2. Позичальнику було надано інформацію щодо орієнтованої сукупної вартості кредиту, реальної процентної ставки, графіку погашення кредиту та умов кредитування в іноземній валюті, на підтвердження чого свідчить оспорюваний договір.

1.3. В пунктах 10.9, 10.12 кредитного договору передбачено, що з укладенням цього договору сторони досягли згоди з усіх його істотних умов. Підписанням цього договору позичальник підтвердив, що перед укладенням кредитного договору банк надав йому в письмовій формі всю інформацію про умови кредитування; йому була надана вся необхідна інформація, передбачена Правилами надання банками України

інформації споживачу про умови кредитування, сукупну вартість кредиту, затверджених постановою Правління Національного банку України від 10 травня 2007 року № 168, в повному обсязі.

1.4. Умови кредитного договору були доведені позичальнику у письмовому вигляді та містяться у тексті самого договору кредиту, позичальник з такими умовами був ознайомлений та погодився з ними, про що свідчить його підпис та подальше виконання його умов.

1.5. ОСОБА_4 не спростовує, що ним спірний кредитний договір було підписано, а та обставина, що він не вивчав надані банком документи та умови підписаного ним договору, не звільняє його від відповідальності за укладеним правочином та не може бути підставою для визнання такого правочину недійсним.

2. Суд вказав на недійсність окремих умов договору (положення щодо сплати комісії, яке міститься у пунктах 3.11, 3.12), разом з тим зазначив, що вимога про визнання їх недійсними заявлена ОСОБОЮ_4 із пропуском позовної давності.

2.1. Згідно з абзацом другим частини четвертої статті 11 Закону України "Про захист прав споживачів", споживач не зобов'язаний сплачувати кредитодавцеві будь-які збори, відсотки або інші вартісні елементи кредиту, що не були зазначені у договорі.

2.2. Згідно з частиною третьою статті 55 Закону України "Про банки і банківську діяльність", банкам забороняється вимагати від клієнта придбання будь-яких товарів чи послуг від банку або від спорідненої чи пов'язаної особи банку як обов'язкову умову надання банківських послуг.

2.3. Виходячи із принципів справедливості, добросовісності на позичальника не може бути покладено обов'язок сплачувати платежі за послуги, які ним фактично не замовлялись і які банком фактично не надавались, а встановлення платежів за такі послуги було заборонено законом.

2.4. кредитний договір був укладений 24.09.2008, саме в цей момент ОСОБА_4 був обізнаний про умови кредитного договору, якими установлено сплату комісії за перевірку документів та касове обслуговування, однак з позовом до суду ОСОБА_4 звернувся у липні 2017 року.

3. Суд задовольнив позовні вимоги ПАТ "Альфа-Банк". Солідарно з ОСОБА_4 та ОСОБА_5 на користь ПАТ "Альфа-Банк" стягнуто заборгованість у сумі 12 640,37 дол. США, яка складається із заборгованості за кредитом - 12 108,14 дол. США, за відсотками - 512,91 дол. США, пені - 19,32 дол. США.

3.1. Договір споживчого кредиту підписаний сторонами, які досягли згоди з усіх істотних умов договору, мали необхідний обсяг цивільної дієздатності, а їх волевиявлення було вільним і відповідало їхній внутрішній волі.

3.2. Сторони є вільними у виборі контрагентів, ризики коливання курсів валют несуть сторони. ОСОБА_4 на момент укладення договору не заявляв додаткових вимог щодо умов спірного договору та в подальшому виконував його умови.

3.3. Банк повідомив позивача щодо сукупної вартості кредиту, реальної процентної ставки. ОСОБА_4 погодився з умовами кредитного договору, в тому числі валютою кредиту та визначеною банком відсотковою ставкою.

3.4. У кредитному договорі, який підписаний позичальником, міститься повна інформація стосовно умов кредитування.

3.5. За змістом статей 526, 530 Цивільного кодексу України зобов'язання має виконуватися належним чином, у встановлений термін, відповідно до умов договору та вимог чинного законодавства.

3.6. Відповідно до частини першої статті 554 Цивільного кодексу України, у разі порушення боржником зобов'язання, забезпеченого порукою, боржник і поручитель відповідають перед кредитором як солідарні боржники, якщо договором поруки не встановлено додаткову (субсидіарну) відповідальність поручителя.

3.7. Вимога банку про досудове врегулювання спору була надіслана боржнику та поручителю. І боржник і поручитель були обізнані про виникнення заборгованості та про її розмір.

Отже, визначальними мотивами суду щодо задоволення позову фінансової (банківської) установи став факт невиконання позичальником (фізичною особою) умов кредитного договору, який був підтверджений відповідними доказами.

Враховуючи, що забезпечення виконання кредитного договору було документально оформлено договором поруки, обов'язок з відшкодування заборгованості був покладений судом також на поручителя.

Окремі пункти договору, які не відповідали вимог закону, могли бути визнані недійсними, разом з тим, зацікавлена особа не змогла цього зробити внаслідок пропуску строку та застосування судом позовної давності до її вимоги.

Контрольні питання

1. Сформулюйте визначення кредиту, поясніть його відмінність від запозичення.
2. Хто є учасниками кредитних правовідносин?
3. Сформулюйте основні принципи кредитування.
4. Які умови кредитного договору є істотними в розумінні цивільного законодавства?
5. Які операції банків є кредитними, відповідно до Закону України «Про банки і банківську діяльність»?
6. Які існують види забезпечення виконання кредитного договору?

Тести

1. Цільове використання кредитних коштів є:

a) метою кредиту;

b) принципом кредиту;

c) завданням кредитного договору.

2. Який орган державної влади (державного управління) здійснює контролюючі функції щодо діяльності фінансових установ?

a) Кабінет Міністрів України;

b) Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг;

c) Національний банк України.

3. Іпотекою є:

a) забезпечення виконання зобов'язання пов'язане з передачею у заставу майнових прав;

b) забезпечення виконання зобов'язання пов'язане з передачею у заставу рухомого майна;

c) забезпечення виконання зобов'язання пов'язане з передачею у заставу нерухомого майна.

4. Які існують види забезпечення виконання зобов'язань у кредитних правовідносинах:

a) застава, порука, страхування, гарантія;

b) неустойка, порука, гарантія, застава, страхування;

c) застава, притримання, завдаткок, порука;

d) порука, застава.

5. Чи може змінюватись процентна ставка за кредитним договором:

a) може змінюваитсь, якщо договором передбачено застосування змінюваної процентної ставки;

b) процентна ставка не може змінюватись упродовж дії договору;

c) може змінюватись за обгрунтованим рішенням кредитора внаслідок зміни облікової ставки НБУ.

6.Розмір процентної ставки залежить від:

a) кредитного ризику;

b) договору;

c) кредитора;

d) бажання клієнта.

7. Які санкції застосовуються за порушення умов кредитного договору:

a) пеня;

b) продаж майна;

c) арешт;

d) позбавлення права оформлювати інші кредити.

ПІДРОЗДІЛ 2.2. ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ НА СТРАХОВОМУ РИНКУ

2.2.1. Страхування: поняття, види, об'єкти

2.2.2. Правове регулювання страхування (на прикладі автострахування)

2.2.3. Характеристика видів автострахування

2.2.4. Договір страхування та його істотні умови (на прикладі договорів автострахування)

2.2.5. Види порушень в сфері автострахування

2.2.6. Дії у випадку ДТП (випадки оформленняєвро протоколу, протоколу ДТП)

2.2.7. Необдхідні документи для формуваннядоказової бази

2.2.8. Порядок вирішення спорів (позасудовий, судовий) – зразки заяв до регулятора і до суду, додатки до них, алгоритм дій

2.2.9. Кейси (судова практика) – приклади, поради для вирішення, алгоритм дій. Нормативне регулювання, аналіз судових рішень на предмет доказів, що лягли в основу його прийняття

Контрольні питання, тести

2.2.1. Страхування: поняття, види, об'єкти та правове регулювання

Страхові компанії відіграють важливу роль в економічному житті країни. Головною функцією страхування є захист фізичних та юридичних осіб від ймовірних збитків у разі настання страхових подій. Саме впевненість споживачів у надійності страхової компанії є однією з основних засад розвитку страхового ринку. Ефективне регулювання та нагляд за ринком роблять можливою таку впевненість та довіру до страховиків.

Сучасне життя сповнене ризиків і небезпек. Як би не намагався уникнути небезпечних ситуацій, але часом обставина і випадок виявляються сильнішими від волі і обережності людини. 100% уникнути ризиків не може ніхто, але застрахуватися від неприємностей, щоб отримати матеріальну компенсацію шкоди здоров'ю, майну або бізнесу, може кожна юридична та фізична особа.

Станом на 30 вересня 2019 року в Державному реєстрі фінансових установ зареєстровано 234 страхові компанії, з яких 23 надавали послуги страхування життя, а 211 – здійснювали страхування інше, ніж страхування життя.

Починаючи з 2000-х років кількість страхових компаній була відносно сталою, однак після кризи 2008–2009 років почала зменшуватись.

Протягом дев'яти місяців 2019 року з ринку страхування пішла 51 компанія (18% від кількості станом на кінець 2018 року). Більшість з них, відповідно до вимог законодавства, залишили ринок, оскільки не вели страхової діяльності понад 6 місяців або прийняли рішення здати (анулювати) ліцензії[11].

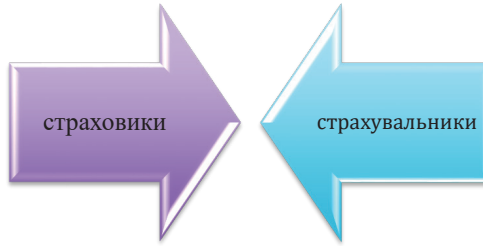
В Україні ринок страхування є незначним за обсягом активів та за рівнем споживання страхових послуг. Показник проникнення (Insurance Penetration ratio), що визначається як співвідношення обсягу залучених страхових премій до ВВП, становить 1,4% (з них «non-life» – 1,3%). Для порівняння, у Європі – 5,0%, в середньому у світі – 6,1%. Лідерами за цим показником страхування у світі є Великобританія, Японія та Франція. Показник щільності страхування (Insurance Density ratio) – це розмір страхової премії на одну особу, в Україні він перебуває на дуже низькому рівні і на кінець 2018 року становив 34 дол. США[12].

[11]Національний банк України. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/White_paper_insurance_fin_pr_2020-04-22.pdf?v=4 (дата звернення 15.09.2020).
[12]Національний банк України. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/White_paper_insurance_fin_pr_2020-04-22.pdf?v=4 (дата звернення 15.09.2020).

У структурі загального страхування найбільшу частку займає автострахування (КАСКО, ОСЦПВ (внутрішнє) та «Зелена картка»)1 – 26,3% від загального обсягу отриманих валових страхових премій 2018 року. Багато страхових компаній, виходячи на ринок, насамперед орієнтуються на здійснення саме моторних видів страхування. Страхування життя за договорами накопичувального страхування в Україні є непопулярним і здійснюється переважно як ініціатива з боку роботодавців[13].

Страхування – це вид цивільно-правових відносин щодо захисту майнових інтересів фізичних осіб та юридичних осіб у разі настання певних подій (страхових випадків), визначених договором страхування або чинним законодавством, за рахунок грошових фондів, що формуються шляхом сплати фізичними особами та юридичними особами страхових платежів (страхових внесків, страхових премій) та доходів від розміщення коштів цих фондів.

Суб'єктами правовідносин при страхуванні виступають:



Страховики - *це фінансові установи або зареєстровані філії іноземних страхових компаній, які отримали ліцензію на здійснення страхової діяльності (ст. 2 Закону № 85)*[14].

[13]Національний банк України. URL: https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/White_paper_insurance_fin_pr_2020-04-22.pdf?v=4 (дата звернення 15.09.2020).
[14]Про страхування: Закон України від 07.03.1996 № 85/96-ВР. URL: http://zakon1.rada.gov.ua/laws/ show/85/96-вр (дата звернення 15.09.2020).

Страхувальники — *це юридичні або фізичні особи, які уклали зі страховиками договір страхування або є страхувальниками відповідно до законодавства (ст. 3 Закону № 85)*[15].

Таким чином, у загальному випадку між страховиком і страхувальником має бути **укладено договір. Форма договору** – обов'язково **письмова.**

Факт укладення такого договору може посвідчуватися страховим *свідоцтвом, полісом, сертифікатом*.

Усі вони є формами договору страхування.

У договорі страхування **обов'язково** має бути прописано **розмір страхової суми.**

[15]Про страхування: Закон України від 07.03.1996 № 85/96-ВР. URL: http://zakon1.rada.gov.ua/laws/ show/85/96-вр (дата звернення 15.09.2020).

Страхова сума – це грошова сума, у межах якої страховик відповідно до умов договору, зобов'язаний провести виплату при настанні **страхового випадку** (ст. 9 Закону № 85) [16].

Страховим випадком є подія, передбачена договором страхування або законодавством і з настанням якої **виникає обов'язок** страховика здійснити виплату страхової суми (страхового відшкодування) (ст. 8 Закону № 85)[17]. Конкретні види страхових випадків визначено у договорі страхування.

Різновидів страхових послуг і програм в Україні багато.

За формами страхування поділяється на:

Добровільне страхування – це страхування, яке здійснюється на основі договору між страхувальником і страховиком. Загальні умови і порядок здійснення добровільного страхування визначаються правилами страхування, що встановлюються страховиком самостійно відповідно до вимог Закону. Конкретні умови страхування визначаються при укладенні договору страхування відповідно до законодавства.

Добровільне страхування у конкретного страховика не може бути обов'язковою передумовою при реалізації інших правовідносин.

[16] Про страхування: Закон України від 07.03.1996 № 85/96-ВР. URL: http://zakon1.rada.gov.ua/laws/ show/85/96-вр (дата звернення 15.09.2020).
[17] Про страхування: Закон України від 07.03.1996 № 85/96-ВР. URL: http://zakon1.rada.gov.ua/laws/ show/85/96-вр (дата звернення 15.09.2020).

Види добровільного страхування, на які видається ліцензія, визначаються згідно з прийнятими страховиком правилами страхування, зареєстрованими Уповноваженим органом.

Обов'язкове страхування – це вимоги до громадян та суб'єктів господарювання з обов'язкового укладення з ними відповідних договорів страхування у певних сферах.

Теперішня модель обов'язкового страхування в Україні *є неефективною.* За останні 10 років українські громадяни та компанії витратили понад 34 млрд грн на придбання полісів обов'язкового страхування. Було укладено майже 3 млрд. договорів. У результаті у вигляді компенсації клієнти отримали лише 11 млрд грн. У державі існує понад 40 видів обов'язкового страхування, але насправді функціонують лише 10 з них. Чому так? Уряд досі не затвердив порядки та правила обов'язкового страхування із 45% його видів.

Стаття 7 Закону України «Про страхування» визначає види обов'язкового страхування. Обов'язкові види страхування, які запроваджуються законами України, мають бути включені до Закону України «Про страхування».

Забороняється здійснення обов'язкових видів страхування, що не передбачені Законом.

Для здійснення обов'язкового страхування Кабінет Міністрів України, якщо інше не визначено законом, встановлює:

- порядок та правила його проведення;
- форми типового договору;
- особливі умови ліцензування обов'язкового страхування;
- розміри страхових сум;
- максимальні розміри страхових тарифів або методику актуарних розрахунків.

Найактуальнішими видами обов'язкового страхування в Україні є:

- медичне страхування;
- особисте страхування медичних і фармацевтичних працівників (крім тих, які працюють в установах і організаціях, що фінансуються з Державного бюджету України) на випадок інфікування вірусом імунодефіциту людини при виконанні ними службових обов'язків;
- особисте страхування працівників відомчої (крім тих, які працюють в установах і організаціях, що фінансуються з Державного бюджету України) та сільської пожежної охорони і членів добровільних пожежних дружин (команд);
- страхування спортсменів вищих категорій;
- страхування життя і здоров'я спеціалістів ветеринарної медицини;
- особисте страхування від нещасних випадків на транспорті;
- авіаційне страхування цивільної авіації;
- страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів;
- страхування цивільної відповідальності суб'єкта господарювання, що надає послуги із транспортування та/або зберігання транспортних засобів у разі тимчасового затримання транспортних засобів, за шкоду, яка може бути заподіяна транспортному засобу при здійсненні його транспортування та/або зберігання;
- страхування засобів водного транспорту;
- страхування цивільної відповідальності оператора ядерної установки за ядерну шкоду, яка може бути заподіяна внаслідок ядерного інциденту;

- страхування працівників (крім тих, які працюють в установах і організаціях, що фінансуються з Державного бюджету України), які беруть участь у наданні психіатричної допомоги, в тому числі здійснюють догляд за особами, які страждають на психічні розлади;
- страхування цивільної відповідальності суб'єктів господарювання за шкоду, яку може бути заподіяно пожежами та аваріями на об'єктах підвищеної небезпеки, включаючи пожежовибухонебезпечні об'єкти та об'єкти, господарська діяльність на яких може призвести до аварій екологічного та санітарно-епідеміологічного характеру;
- страхування цивільної відповідальності інвестора, в тому числі за шкоду, заподіяну довкіллю, здоров'ю людей, за угодою про розподіл продукції, якщо інше не передбачено такою угодою;
- страхування майнових ризиків за угодою про розподіл продукції у випадках, передбачених Законом України «Про угоди про розподіл продукції»;
- страхування фінансової відповідальності, життя і здоров'я тимчасового адміністратора, ліквідатора фінансової установи та працівників центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну фінансову політику, які визначені ним для вирішення питань щодо участі держави у капіталізації банку;
- страхування майнових ризиків при промисловій розробці родовищ нафти і газу у випадках, передбачених Законом України «Про нафту і газ» ;
- страхування медичних та інших працівників державних і комунальних закладів охорони здоров'я та державних наукових установ (крім тих, які працюють в установах і організаціях, що фінансуються з Державного бюджету України) на випадок захворювання на інфекційні хвороби, пов'язаного з виконанням ними професійних обов'язків в умовах підвищеного ризику зараження збудниками інфекційних хвороб;

- страхування відповідальності суб'єктів туристичної діяльності за шкоду, заподіяну життю чи здоров'ю туриста або його майну;
- страхування предмета іпотеки від ризиків випадкового знищення, випадкового пошкодження або псування;
- страхування майна, переданого у концесію;
- страхування ЦПВ приватного нотаріуса.

За об'єктамистрахування поділяється на:

Особисте страхування – страхування майнових інтересів пов'язаних з життям, здоров'ям, працездатністю та додатковою пенсією страхувальника або застрахованої особи); (страхування від нещасних випадків; туристичне страхування; страхування волонтерів, спортсменів; COVID – 19 страхування).

Майнове страхування – страхування майнових інтересів, пов'язаних з володінням, користуванням і розпорядженням майном (страхування майна; іпотека; застава майна).

Страхування відповідальності – страхування майнових інтересів, пов'язаних з відшкодуванням страхувальником заподіяної ним шкоди особі або її майну, а також шкоди, заподіяної юридичній особі (страхування

відповідальності нотаріусів, приватних виконавців, арбітражних керуючих, власників зброї, роботодавців, орендарів, власників готельно-туристичних комплексів, власників автостоянок).

2.2.2. Правове регулювання страхування (на прикладі автострахування)

Надання страхових послуг передбачає індивідуальні конкретні страхові відносини між страховиком і страхувальником, реалізація яких потребує наявності системи правового регулювання страхової діяльності.

Система законодавства щодо регулювання страхової діяльності складається з:

- загального законодавства;
- спеціалізованого страхового законодавства;
- підзаконних актів.

Основою системи законодавчого регулювання страхового ринку є Конституція України та Закон України «Про страхування».

Найбільш загальні принципи здійснення страхування викладені в Господарському кодексі України, Цивільному кодексі України.

Законодавство визначає:

- права та обов'язки суб'єктів страхового ринку,
- договірні відносини між сторонами,
- порядок та умови здійснення страхових виплат,
- страхового відшкодування, форми страхування,
- перелік добровільних та обов'язкових видів страхування,
- систему державного регулювання, повноваження органів державного регулювання,
- умови ліцензування страхової діяльності,
- вимоги до правил страхування,

- умови забезпечення платоспроможності страховика,
- вимоги до його статутного капіталу,
- формування страхових резервів,
- правила і напрями розміщення коштів страхових резервів тощо.

Загальні аспекти правового регулювання страхового ринку характеризують такі **основні законодавчі акти:**

- Закон України «Про господарські товариства»;
- Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»;
- Закон України «Про захист прав споживачів».

Прикладом спеціалізованого страхового законодавства є:

- Закон України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів» від 01.07.2004 р. № 1961-IV;
- Закон України «Про дорожній рух» від 30.06.93 р. № 3353-XII; .
- Правила дорожнього руху, затверджені постановою Кабінетом міністрів України від 10.10.2001 р. № 1306.

2.2.3. Характеристика видів автострахування

Найпоширенішим видом страхування нерухомого майна є авто страхування. Автострахування є:

- обов'язковим
- добровільним.

Обов'язкове страхування	Добровільне страхування
Страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів (ЗУ «Про страхування» ст.7), «Зелена карта»	Страхування цивільної відповідальності власників наземного транспорту (включаючи відповідальність перевізника) (ЗУ «Про страхування « ст.6 п. 12)
Особисте страхування від нещасних випадків на транспорті (ЗУ «Про страхування» ст.7 п. 6)	Страхування від нещасних випадків (ЗУ «Про страхування» ст.6 п.2)
-	Страхування наземного транспорту (ЗУ «Про страхування» ст.6 п.6)
-	Страхування вантажів та багажу (ЗУ «Про страхування» ст.6 п.9)

Види автострахування:

- КАСКО – це **добровільне страхування** транспортного засобу (ТЗ) від ризиків, які можуть виникнути у процесі експлуатації автомобіля;
- ОСАЦВ – це обов'язкове страхування автоцивільної відповідальності – це **обов'язковий вид страхування**.

До того ж, **водій** будь-якого механічного ТЗ **зобов'язаний** мати при собі чинний страховий поліс (страховий сертифікат «Зелена картка») про укладення договору ОСЦПВ.

Його може замінити чинний **внутрішній електронний договір** зазначеного виду обов'язкового страхування у візуальній формі страхового поліса (на електронному або паперовому носії).(п.п. «г» п. 2.1 ПДР).

Метою здійснення ОСЦПВ є забезпечення відшкодування шкоди, заподіяної життю, здоров'ю та/або майну постраждалих внаслідок ДТП, а також захисту майнових інтересів автовласника (ст. 3 Закону № 1961). Отже,

а) «автоцивілка» діє лише в разі ДТП (ст. 6 Закону № 1961);

б) страхове відшкодування отримує не страхувальник-автовласник, а потерпілий;

в) якщо потерпілою стороною є юрособа, то їй відшкодовується виключно матеріальна шкода(п. 22.2 ст. 22 Закону № 1961)[18].

Важливо знати, що:

Страхова сума, це сума**, у межах якої** страхова компанія здійснює **виплату** страхового відшкодування відповідно до умов договору. Її граничний розмір установлено пп. 9.2 та 9.3 ст. 9 Закону № 1961[19].

Добровільне страхування цивільної відповідальності призначається для розширення меж відповідальності, які не передбачає ОСАЦВ (страхування пасажирів, збільшення ліміту відповідальності і т.д.). **Зелена карта** (Green Card для автовласників)передбачена для подорожі на своєму авто за кордоном. Це «ОСАЦВ для виїзду за кордон». У **«зелену зону»** входять країни Європи та колишнього СНД.

Комплексне автомобільне страхування (КАСКО) – це страхування самих транспортних засобів і воно не включає в себе:

[18] Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів: Закон України від 01.07.2004 № 1961–IV. URL: //https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1961-15 (дата звернення 15.09.2020).

[19] Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів: Закон України від 01.07.2004 № 1961–IV. URL: //https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1961-15 (дата звернення 15.09.2020).

- страхування відповідальності перед третіми особами,
- страхування водія та пасажирів,
- майна (страхування карго), що перевозиться у автомобілі.

Об'єктами страхування КАСКО є засоби наземного транспорту, які належать юридичним або фізичним особам на правах власності, користування чи розпорядження.

У цьому випадку, страхується ТЗ і отримується відшкодування за будь-яку шкоду, заподіяну йому:

- викрадення авто;
- відновлювальний ремонт після ДТП, неважливо хто винен при цьому;
- збиток, який стався внаслідок погодних умов (ураган, град, повінь і т.д.);
- шкода, заподіяна автомобілю під час стоянки людиною (зняли колесо, розбили скло, вкрали дзеркало і т.д.);
- шкода, заподіяна автомобілю під час стоянки не людиною (пожежа, прорив теплотраси, брила льоду впала на дах і т.д.) інші види, визначені договором.

Страхування КАСКО відбувається виключно добровільно.

Цей вид страхування **не покриває збитки від**:

- пошкодження, втрати чи знищення вантажу і багажу, який перевозить автомобіль;
- заподіяні життю, здоров'ю, майну потерпілих внаслідок експлуатації ТЗ.

Важливо знати, що при укладенні договору варто звернути увагу на:

- винятки зі страхових випадків
- обмеження страхування.

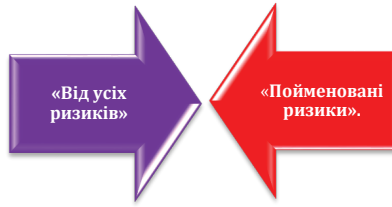
Адже їх настання **позбавляє права на страхову** виплату.

Загалом **страхова сума за договором КАСКО** встановлюється в межах дійсної ринкової вартості ТЗ на момент укладання такого договору.

При цьому **вартість** полісу КАСКО варіюється **залежно переліку ризиків**, які він включає.

Це дорого, але ризики виправдані, особливо, коли в будь-якому випадку здійснюється відшкодування шкоди, а при настанні холодів, число аварій на дорогах зростає на 25%, що обумовлено ожеледицею, мокрим снігом та іншими погодними явищами. Так що перестрахуватися в цьому випадку не буде зайвим.

КАСКО має два види:



«Від усіх ризиків». Найнадійніший вид страхування, так як список підстав, за якими автовласник може не отримати компенсацію, мізерний і парадоксальний (військові дії, виверження вулкана, радіоактивне забруднення і

«Пойменовані ризики». Договір містить перелік страхових випадків, за якими страхова компанія виплачує відшкодування. Цей варіант дешевше і вигідніше для страхових компаній, тому на ринку зустрічається частіше.

На що варто звернути увагу при виборі КАСКО?

Поліс Зелена карта.

Що страхувати? – Цивільно-правова відповідальність власників транспортних засобів на території країн-учасниць міжнародної системи Green Card перед третіми особами за:

- заподіяну ними шкоду життю;
- здоров'ю фізичних осіб;
- майну 3-х осіб внаслідок дорожньо-транспортної пригоди (ДТП).

Від чого страхувати? – від грошових претензій громадян країни відвідування, яким була заподіяна шкода ТЗ страхувальника внаслідок ДТП.

Що є страховим випадком ? – ДТП, що сталася на території країн-учасниць міжнародної системи Green Card за участю транспортного засобу

страхувальника, внаслідок якої настає його цивільна відповідальність за заподіяну шкоду третім особам. Врегулювання страхового випадку (розгляд претензії потерпілої сторони) здійснює національне бюро країни відвідування за умови пред'явлення поліса Зеленої карти.

«***Зелена карта***» може укладатися на строк 15 днів, 1 місяця до 1 року.

Вартість полісу визначається в еквіваленті до Євро та встановлюється Моторним (транспортним) страховим бюро України в залежності від: курсу валют, типу транспортного засобу; країни, в яку направляється транспортний засіб; терміну дії поліса.

Для укладання договору страхування необхідно:

2.2.4. Договір страхування та його істотні умови (на прикладі договорів автострахування)

Укладення договорів страхування є звичною справою у процесі придбання майна (квартири, будинку, автомобіля), купівлі проїзних документів на поїзд чи туристичної подорожі, оформлення кредиту тощо. Загалом, страхування поширилося на всі сфери життя.

Сьогодні страхування здоров'я та життя так само є актуальним, як і обов'язкове страхування власників транспортних засобів. Закономірно, що зі

збільшенням кількості страхувальників зростає кількість настання страхових випадків, а отже, і спорів, пов'язаних з виплатами страхових відшкодувань.

Відповідно до ст. 982 ЦК України **істотними умовами договору** страхування є:

Законодавством передбачено укладання таких видів договорів обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності:

- ***внутрішній договір*** обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності (далі – внутрішній договір страхування);
- ***договір міжнародного обов'язкового страхування*** цивільно-правової відповідальності (далі – договір міжнародного страхування (ДМС).

ДМС діють на території країн, зазначених у таких договорах.

ДМС, які діють на території країн – членів міжнародної системи автомобільного страхування Зелена картка, посвідчуються відповідним уніфікованим сертифікатом Зелена картка, що визнається і діє в цих країнах.

Страховики зобов'язані укладати договори обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності (внутрішній договір страхування, міжнародний договір страхування, міжнародний договір Зелена картка) відповідно до цього Закону та чинного законодавства України.

Міжнародний договір **Зелена картка** може укладатися на строк 15 днів, та від 1 місяця до 1 року.

Внутрішні договори страхування діють виключно на території України. *Внутрішні договори обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності укладаються строком на один рік.*

Укладення внутрішніх договорів обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності на строк менший, ніж один рік, але **не менш як на 15 днів** допускається **виключно** щодо ТЗ:

Договором внутрішнього страхування протягом строку його дії може бути визначений період використання ТЗ, що **не може становити менш як 6** календарних місяців.

Договори обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників транспортного засобу, що підлягають обов'язковому технічному контролю відповідно до Закону України «Про дорожній рух».

Договори укладаються якщо:

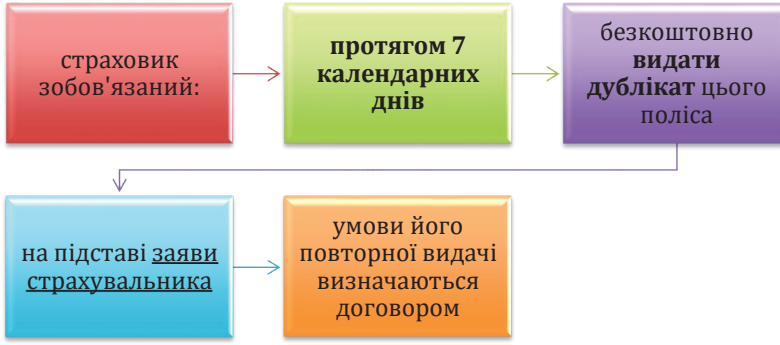
Такі договори укладаються **на строк,** що **не перевищує** строку чергового проходження ТЗ **обов'язкового технічного контролю** відповідно до вимог Закону України «Про дорожній рух».

Поліс обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності є документом, технічний опис, зразки, порядок замовлення, організації постачання якого затверджуються Уповноваженим органом (НБУ) за поданням МТСБУ.

При укладенні договору обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності **страхувальник зобов'язаний** повідомити страховика про:

- всі діючі договори обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності, укладені з іншими страховиками;
- надати інформацію про всі відомі обставини, що мають істотне значення для оцінки страхового ризику.

У разі втрати страхового поліса:



При укладенні договору обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності **страховик зобов'язаний безоплатно видати** страхувальнику:

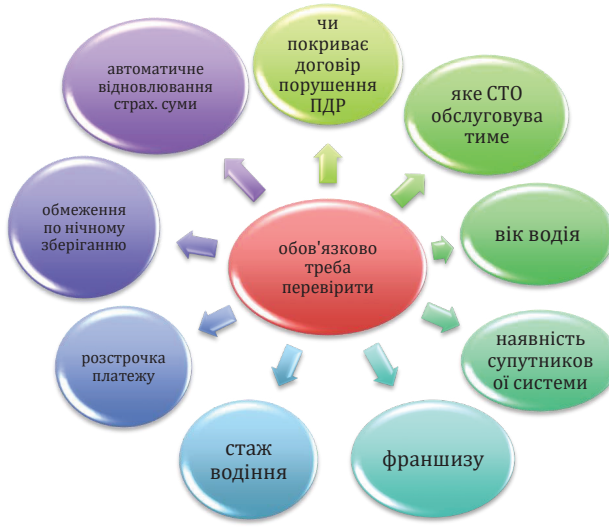
- спеціальний знак, що затверджується Уповноваженим органом за поданням МТСБУ,
- бланк повідомлення про дорожньо-транспортну пригоду встановленого МТСБУ зразка,
- перелік представників страховика, уповноважених виконувати функцію такого страховика щодо опрацювання претензій в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі.

У разі втрати або використання бланка повідомлення про дорожньо-транспортну пригоду страховик на підставі письмової заяви страхувальника зобов'язаний безоплатно видати йому новий бланк такого повідомлення.

Особливості укладення договорів обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності встановлюються у порядку, визначеному Уповноваженим органом за поданням МТСБУ.

Важливо знати!

При укладенні договору КАСКО обов'язково варто перевірити:



1. Вік водіїв, які, згідно з договором, допущені до управління. Переконайтеся, що вік всіх, хто буде сідати за кермо – відповідає зазначеним умовам протягом усього періоду дії поліса, а не тільки на момент заключення договору. Уточніть, які є вікові критерії, і, можливо, саме ваш вік зможе зменшити вартість тарифу.

2. Стаж водіння. Як правило, чим менше стаж, тим дорожче страховка.

3. Наявність супутникової системи. Чим технологічніша протиугінна система, тим більш привабливим є ризик для страхової компанії. Деякі навіть пропонують знижки при установці подібного обладнання, а дехто навіть готовий оплатити його установку при укладенні договору КАСКО.

4. ***Автоматично відновлюване відшкодування страхової суми.*** Буває двох видів:

- *з агрегатної страховою сумою* – після виплати страховий платіж зменшується на суму компенсації і збільшується тільки з умовою доплати;
- *з неагрегатною страховою сумою* – після кожної виплати, вихідна страхова сума залишається незмінною, незалежно від кількості ДТП і виплачених платежів відшкодування.

5. Франшиза. Її розміри впливають на вартість поліса, і при виборі більш високою – можна розраховувати на економію у вартості страховки, але не забувайте, що франшиза застосовується при кожному страховому випадку.

6. Чи покриваються в договорі порушення правил дорожнього руху. У багатьох СК це окрема опція, яка передбачає її включення за доплату. Але у деяких певні грубі порушення ПДР не виключаються з договорів в будь-якому випадку, навіть за гроші. Ознайомтеся з ними заздалегідь в розділі Винятків.

7. Розстрочка платежу. При виборі розстрочки – двома платежами або поквартальними – страховка може коштувати трохи дорожче, але це дозволить вам, у разі продажу авто або бажання змінити страхову компанію, зробити цей процес простіше, чи не сплативши черговий платіж.

При достроковому розірванні поліса – страхові утримують від суми, що повертається 25–40% витрат на ведення діяльності. При страховій виплаті багато компаній користуються правом утримати неоплачені чергові платежі в рахунок такої виплати.

8. Яке СТО буде обслуговувати. Якщо віддаєте перевагу вибрати СТО самі або скористатися офіційним, будьте готові, що коштувати це буде дорожче, ніж використовувати вибір страховика.

Визначтеся і проговоріть цей момент заздалегідь, щоб при укладанні договору ви розуміли, куди знадобиться їхати вашому авто на ремонт.

9. Чи є обмеження по нічному зберіганню. Деякі страхові окремо вписують в умови вимогу про те, що в нічний час авто має перебувати на стоянці, що охороняється або в гаражі. Таким чином, якщо в договорі страхування буде

вказано цей пункт і станеться викрадення (як правило, викрадення відбуваються вночі), але при цьому автомобіль – на момент угону – був припаркований біля будинку/готелю/на узбіччі – ви не отримаєте страхову компенсацію.

10. Розмір страхової суми. Вона повинна відповідати об'єктивній ринковій ціні автомобіля на момент укладення договору. Законодавчо Страхувальник має право поставити будь-яку вартість автомобіля, яку хоче, але натомість Страховик також законодавчо має право на пропорційну виплату, якщо вартість авто буде занижена. Таким чином, наприклад, занизивши на 30% реальну вартість авто, є ризик, в разі виплати відшкодування також недоотримати 30% виплати.

Це далеко не весь перелік нюансів, на які слід звернути увагу при укладанні договору страхування. Крім того**, важливими положеннями договору є і процедурні обов'язки клієнта (страхувальника) при настанні страхової події[20].**

Важливо знати для страхувальників як споживачів страхового продукту буде:

- вибір «надійного» страховика (бажано повного члена МТСБУ);
- постає питання щодо вартості страхового продукту;
- швидкість та гарантія виплати страхувальнику у разі настання випадку;

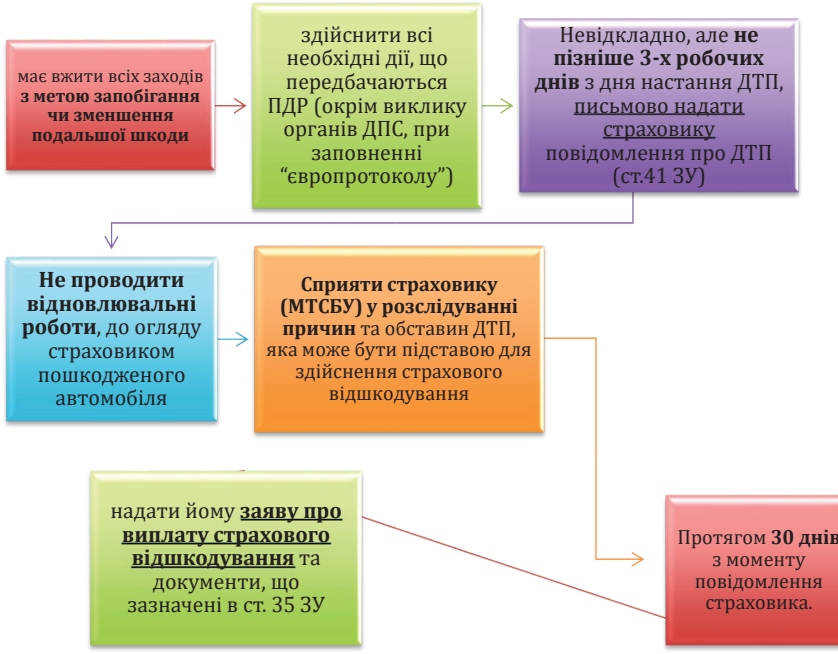
За останні роки кількість повних членів Моторного (транспортного) страхового бюро України (далі — МТСБУ), яке виконує гарантійні та координаційні функції, зменшилася до 10.

- детальне ознайомлення з умовами договорів (як в обов'язковому, так і в добровільному страхуванні);

[20] URL: http://consoris.com.ua/10-kasko/ (дата звернення: 15.09.2020).

➢ правами та обов'язками страхувальника в кожному передбаченому виді страхування[21].

Обов'язки страхувальника/потерпілого при виникненні ДТП:



Виконання вказаних дій **є обов'язковим** для страхувальника/потерпілого[22].

Важливо знати! Випадки коли шкода не відшкодовується :

1. Збиток був заподіяний при експлуатації забезпеченого ТЗ, але за спричинення якого не виникає цивільно- правової відповідальності відповідно до закону.

[21] URL: https://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/strahovi-spori-shcho-yak-koli.html (дата звернення: 15.09.2020).
[22] URL: http://consoris.com.ua/osago-vidmova/ (дата звернення: 15.09.2020).

2. Збиток був заподіяний забезпеченому ТЗ, який спричинив ДТП.

3. Збиток був заподіяний життю та здоров'ю водія забезпеченого ТЗ, який спричинив ДТП.

4. Збиток був заподіяний життю та здоров'ю пасажирів, які знаходилися у забезпеченому ТЗ, який спричинив ДТП, та які є застрахованими відповідно до пункту 6 статті 7 Закону України «Про страхування».

5. Збиток був заподіяний майну, яке знаходилося у забезпеченому ТЗ, який спричинив ДТП.

6. Збиток був заподіяний при використанні забезпеченого ТЗ під час тренувальної поїздки чи для участі в офіційних змаганнях.

7. Збиток був прямо чи опосередковано викликаний чи якому сприяли іонізуюча радіація, викликане довільним ядерним паливом радіоактивне отруєння, радіоактивна, токсична, вибухова чи в іншому відношенні небезпечна властивість довільної вибухової ядерної сполуки чи її ядерного компонента.

8. Збиток був пов'язаний із втратою товарного вигляду ТЗ.

9. Збиток завдано пошкодженням або знищенням внаслідок ДТП антикварних речей, виробів з коштовних металів, коштовного та напівкоштовного каміння, біжутерії, предметів релігійного культу, картин, рукописів, грошових знаків, цінних паперів, різного роду документів, філателістичних, нумізматичних та інших колекцій.

10. Збиток завдано в результаті ДТП, якщо вона відбулася внаслідок масових заворушень і групових порушень громадського порядку, військових конфліктів, терористичних актів, стихійного лиха, вибуху боєприпасів, пожежі ТЗ, не пов'язаної з цією пригодою.

Підставою для відмови у здійсненні страхового відшкодування (регламентної виплати) є:

- навмисні дії особи, відповідальність якої застрахована (страхувальника);
- водія транспортного засобу або потерпілого, спрямовані на настання страхового випадку;

Зазначена норма не поширюється на осіб, дії яких пов'язані з виконанням ними громадянського чи службового обов'язку, вчинені у стані необхідної оборони (без перевищення її меж) або під час захисту майна, життя, здоров'я. Кваліфікація дій таких осіб встановлюється відповідно до закону.

- вчинення особою, відповідальність якої застрахована (страхувальником), водієм транспортного засобу умисного злочину, що призвів до страхового випадку (події, передбаченої статтею 41 Закону);
- невиконання потерпілим або іншою особою, яка має право на отримання відшкодування, своїх обов'язків, визначених цим Законом, якщо це призвело до неможливості страховика (МТСБУ) встановити факт ДТП, причини та обставини її настання або розмір заподіяної шкоди;
- неподання заяви про страхове відшкодування впродовж 1-го року, якщо шкода заподіяна майну потерпілого, і трьох років, якщо шкода заподіяна здоров'ю або життю потерпілого, з моменту скоєння ДТП.
- одержання страхувальником повного відшкодування шкоди за договором майнового страхування від особи, яка її завдала[23].

[23] URL: http://consoris.com.ua/osago-vidmova/ (дата звернення: 15.09.2020).

2.2.5. Види порушень в сфері автострахування

В ДТП без потерпілих настає адміністративна відповідальність, найжорсткішим покаранням якої є позбавлення водійських прав на рік. Однак, крім адміністративної відповідальності, відповідальність в ДТП без потерпілих може бути й цивільною, коли потерпілий автовласник звертається в суд з вимогою стягнути з винного водія матеріальну шкоду, моральну шкоду.

Експерти інформаційного проєкту «Страхування: громадська експертиза» визначили найпоширеніші **схеми обману у сфері страхування**.

Важливо знати!

Найпопулярніша **схема обману** – це інсценування страхового випадку.

Таку схему обирають зловмисники, які хочуть отримати «легкі» та швидкі гроші за нібито вкрадені коштовності, автомобілі, дорогу техніку.

Найчастіше в таких випадках шахрая видає те, що страховий випадок трапляється в **короткий термін** після укладення договору страхування.

Схеми злочинів:

Саме такий вирок був винесений судом в червні 2019 року організатору шахрайського угруповання.

Зловмисники обрали пособника, який перебував у скрутних життєвих обставинах, та оформили на нього застрахований автомобіль «Мерседес-Бенц». Потім шахраї інсценували пограбування квартири і дорогого автомобіля «власника». Обман був розкритий відділом протидії шахрайства страхової компанії спільно з співробітниками правоохоронних органів.

Іншою поширеною схемою злочинів в страхуванні є завищення вартості застрахованого об'єкта.

У такій ситуації клієнт страхової компанії надає підроблені документи, в яких вказана вартість майна вища дійсної (наприклад, це може бути висновок незалежного експерта).

Шахрайство може бути виявлено при укладенні договору, якщо страховик вирішить провести самостійний огляд застрахованого майна.

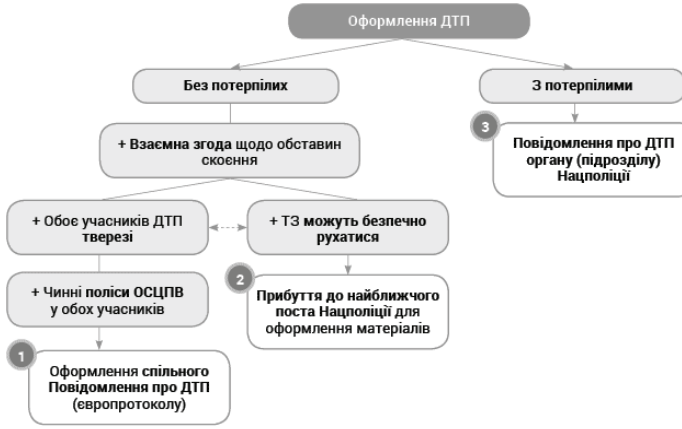
Найбільш небезпечними схемами експерти називали ті, в яких жертвами стають самі страхувальники.

Раніше була практика, під приводом допомоги в оформленні страхового випадку та спрощення процесу отримання грошової виплати недобросовісні посередники або «авто юристи» викуповували право вимоги страхового відшкодування у клієнтів страхових компаній. Зараз частка такого типу шахрайства зведена майже до нуля.

Як це працювало раніше? [24]

[24] URL: http://sk-ridna.com.ua/green-map.html#green-map (дата звернення: 15.09.2020).

2.2.6. Дії у випадку ДТП (випадки оформлення європротоколу, протоколу ДТП)



Учасники ДТП зобов'язані:

- терміново повідомити про ДТП відповідний підрозділ Національної поліції України;
- проінформувати один одного про себе, місце проживання, назву та місцезнаходження страховика та відомості про відповідні страхові поліси;
- вжити всіх можливих заходів з метою запобігання чи зменшення подальшої шкоди;
- невідкладно (не пізніше 3-х робочих днів з дня настання ДТП) письмово надати страховику, з яким укладено договір обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності або у випадках, передбачених статтею 41 Закону про автоцивільну відповідальність, - МТСБУ, повідомлення про ДТП, а також відомості про місцезнаходження свого ТЗ та пошкодженого майна, контактний телефон та свою адресу.

Якщо водій транспортного засобу з поважних причин не мав змоги виконати зазначений обов'язок, він має підтвердити це документально.

Оформлення спільного повідомлення про ДТП – Європротоколу.

Європротокол – спеціальний бланк повідомлення про настання ДТП, який заповнюється водіями-учасниками ДТП на місці аварії, потім надається страховику та стає підставою для виплати страхового відшкодування потерпілим.

Європротокол може заповнюватися як:

Система «Електронний Європротокол» є доступною за посиланням https://dtp.mtsbu.ua.

Бланк Європротоколу видається автовласнику безкоштовно під час укладення договору обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів.

У разі втрати або використання бланку Європротоколу, новий бланк видається страховиком безоплатно на підставі письмової заяви.

У країнах ЄС оформлення ДТП без участі представників дорожньої поліції почало використовуватися ще в 50-х роках минулого століття.

Зараз у більшості країн ЄС водіям, які потрапили в ДТП, достатньо заповнити бланк Європротоколу для того, щоб оформити цю подію.

Лицьова сторона бланку Європротоколу за структурою глав ідентична в усіх країнах, де він запроваджений, відрізняється тільки мова, на якій надруковано бланк. Це зроблено для того, щоб водії різних країн могли швидко зорієнтуватися, якщо вони потраплять в ДТП на території іншої країни.

<u>У разі невиконання хоча б однієї з зазначених умов, виклик відповідного підрозділу Національної поліції для оформлення ДТП є обов'язковим.</u>

Додаткові умови для застосування системи «Електронний Європротокол»:

- ТЗ обох учасників ДТП повинні мати діючі поліси внутрішнього страхування. Якщо будь-який ТЗ забезпечений полісом іноземного страховика, необхідно використовувати паперовий бланк Європротоколу або викликати поліцію;
- водії повинні мати при собі справні мобільні телефони. Хоча б один з учасників ДТП повинен мати з собою пристрій (смартфон, планшет, ноутбук) з фотокамерою та доступом в Інтернет;
- ідентифікаційні дані про страхувальника (коди ІНПП або ЄДРПОУ) та про забезпечений транспортний засіб (номерний знак, марку та модель) мають бути зазначені в полісі та коректно внесені в єдину централізовану базу даних МТСБУ.

У протилежному випадку Система **не зможе** правильно ідентифікувати учасників ДТП.

У разі використання системи «Електронний Європротокол» повідомлення страховикам учасників ДТП відправляються автоматично.

Такий механізм спрощеного оформлення ДТП запроваджено в Україні з 19 вересня 2011 року, коли вступив в силу Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо дорожньо-транспортних пригод та виплати страхового відшкодування» від 17.02.2011 №3045-VI.

Важливо пам'ятати, що при оформленні Європротоколу страхове відшкодування є додатково лімітованим. Зараз, відповідно до Розпорядження Нацкомфінпослуг від 29.12.2015 №3471, такий ліміт складає 50 000 грн.

Інформаційна система «Електронний Європротокол» впроваджена в МТСБУ з 01.10.2017 року. У відповідності до рішення Президії МТСБУ від

13.07.17 № 403/2017, Європротокол, оформлений з використанням зазначеної системи, є повним аналогом Європротоколів, надісланих або пред'явлених страховику у паперовій формі[25].

2.2.7. Необхідні документи для формування доказової бази

Кожен страховий випадок є індивідуальним, доказова база може суттєво відрізнятися, що здійснює вплив на остаточний результат.

За фактом ДТП поліцейський, який прибув на виклик, оформляє протокол про адміністративне правопорушення.

- **До нього також додаються (п. 1 розд. VIII Інструкції № 1395):**

схема місця ДТП (додаток 7 до Інструкції № 1395), підписана учасники ДТП та поліцейським;

пояснення учасників пригоди та свідків (у разі їх наявності);

показання технічних приладів (у разі їх наявності);

показання засобів фото- та/або відеоспостереження (у разі їх наявності);

інші матеріали, які необхідні для прийняття рішення у справі.

Важливо перевірити місцевість, де відбулася ДТП, на наявність камер зовнішнього відеоспостереження.

Відеозапис з таких камер може суттєво допомогти у відстоюванні своєї позиції під час розслідування справи по ДТП та її розгляду в суді.

Схема ДТП є одним із основних документів, на підставі яких проводиться аналіз механізму пригоди та оцінка дій водіїв стосовно ПДР. Тому необхідно

[25] URL: http://www.mtsbu.ua/ua/for_consumers/europrotocol/96560/ (дата звернення: 15.09.2020).

дуже відповідально складати схему ДТП і максимально точно фіксувати дорожню обстановку та сліди, утворені ТЗ під час ДТП.

Протокол огляду місця ДТП є одним з найважливіших джерел доказів в справі ДТП з потерпілими. Зафіксована в такому протоколі інформація передається для проведення ряду експертиз по ДТП, висновки яких можуть стати основними для обвинувачення водія і притягнення його до кримінальної відповідальності.

Судова практика у страхових спорах загалом є усталеною, можна наперед спрогнозувати результат розгляду справи за наявності належних доказів (довідки про ДТП, постанови суду про притягнення винної особи до відповідальності (ст. 122, 124, 130 КУпАП), звіту про вартість матеріального збитку).

02.10.2019 р. Верховний Суд виніс постанову у справі №235/4338/16-ц, в якій залишаючи без змін рішення судів попередніх інстанцій, зазначив, що розмір завданої ДТП шкоди відповідачем не спростований, відповідач не скористався правом заявити клопотання про призначення судової автотоварознавчої експертизи, тому висновок експерта про встановлення розміру матеріальної шкоди є належним письмовим доказом стягнення різниці між фактичним розміром шкоди та страховою виплатою (страховим відшкодуванням) (ст. 1194 ЦК України).

Аналогічним було рішення Верховного Суду від 13.05.2019 р. у справі №369/2403/17щодо висновку як належного доказу: «Заперечуючи проти висновків, викладених у звіті №823 про оцінку вартості збитку, відповідач не надав суду доказів на спростування наведеного висновку, не заявляв клопотань про проведення судової експертизи, а отже, несе ризики настання для нього негативних наслідків не реалізації його процесуальних прав».

2.2.8. Порядок вирішення спорів (позасудовий, судовий) – зразки заяв до регулятора і до суду, додатки до них, алгоритм дій

Важливо пам'ятати: перш ніж скаржитись регулятору доцільно спочатку звернутись до керівництва фінустанови. Більшість питань можна вирішити саме на цьому рівні, адже працівники фінустанови самі нерідко невірно трактують правила надання послуги.

Рішення страховика про здійснення або відмову у здійснені страхового відшкодування страхового відшкодування може бути оскаржена страхувальником чи потерпілим у судовому порядку (п. 36.7 ст. 36 Закону).

Крім цього, скарги можуть бути **предметом розгляду** органу державного нагляду за діяльністю страховиків – НБУ.

З метою досудового врегулювання спору з членом МТСБУ щодо ОСАЦВ, скарга потерпілого може розглядатися МТСБУ, хоча такий обов'язок законодавством на Бюро не покладено. При подані скарги необхідно дотримуватися положень законодавства про звернення громадян.

Скарга подається у довільній формі.

Для оперативного **розгляду скарги** необхідно зазначити інформацію про:

- дату та місце ДТП;
- державний реєстраційний знак Вашого ТЗ та водія - винуватця ДТП;
- серію та номер його Полісу;
- назву страховика, який видав такий Поліс;
- в чому вбачається порушення цим страховиком своїх зобов'язань за укладеним договором страхування.

Скаргу на дії страховика до МТСБУ можна надіслати за адресою: 02002, Київ-2, а/с №272 МТСБУ або ж по факсу за № (044) 239-20-31 (працює цілодобово в автономному режимі) або на email: mtibu@mtibu.kiev.ua (сканувавши свою скаргу, щоб чітко проглядався підпис).

Скарги, що надходять до МТСБУ (незалежно якими шляхами комунікації) обов'язково реєструються у електронному журналі. Відомості про скаргу та її опрацювання вносяться до відповідної бази даних. Відповідь на скаргу направляється скаржнику по пошті в установлений Законом строк.

Виходячи з аналізу наявних судових рішень в реєстрі, більшість спорів у сфері страхування – це стягнення страхових відшкодувань внаслідок настання ДТП, як у порядку регресу, так і внаслідок відмови страховика у виплаті (безпідставне затягування, невизнання події страховим випадком), спори між страховими компаніями (стягнення страховиком за договором добровільного страхування відшкодування зі страховика винної особи), стягнення потерпілими різниці між завданим збитком та виплаченим страховиком відшкодуванням.

За участю МТСБУ в ЄДРСР наразі багато справ, що виправдано, адже лише за 2019 р. більше ніж 65%регламентних виплат, здійснених МТСБУ, становлять виплати за незастраховані ТЗ, а близько 17% — на авто під керуванням пільгових категорій[26].

Подати скаргу до НБУ можна:

[26]URL: https://yur-gazeta.com/publications/practice/inshe/strahovi-spori-shcho-yak-koli.html (дата звернення: 15.09.2020).

В період дії карантину найбезпечніше користуватись дистанційними каналами подачі звернень, підкреслюють в Нацбанку.

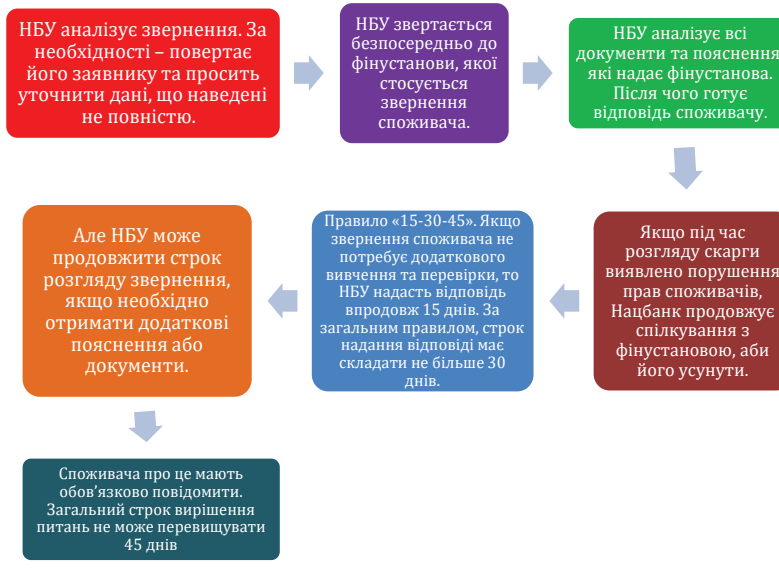
Правила подачі звернення:

1. У зверненні потрібно вказати прізвище, ім'я та по-батькові, місце проживання та електронну пошту чи інші контактні дані. Звернення обов'язково має бути підписаним. Анонімні звернення розгляду не підлягають.

2.Потрібно розкрити суть порушеного питання, вашої пропозиції чи скарги, а також вказати щодо якої фінансової установи дане звернення.

3. До звернення слід додати копії документів, що підтверджують ваші вимоги або стосуються порушеного питання. Це дозволить пришвидшити розгляд звернення. Адже якщо ваша скарга не матиме достатніх обґрунтувань, регулятор може запросити додаткові відомості у вас та у фінустанови на яку ви скаржитесь.

Процедура розгляду скарги



2.2.9. Кейси (судова практика) – приклади, поради для вирішення, алгоритм дій. Нормативне регулювання, аналіз судових рішень на предмет доказів, що лягли в основу його прийняття

20.07.2017 рок між ПрАТ «СК «Провідна» та Вернидубом М.В. укладено договір добровільного комплексного автострахування: добровільного страхування наземного транспорту, водіїв і пасажирів від нещасних випадків на транспорті та відповідальності власників наземних транспортних засобів №06/0680160/1535/17, згідно якого ПрАТ «СК «Провідна» взяла на себе зобов`язання компенсувати будь-яке пошкодження або знищення застрахованого транспортного засобу Мітсубіші, д.н.з. АК 55-88 .

21.03.2018 року о 08.40 год. в м. Миколаєві на перехресті вулиць Обсерваторної та В. Морської сталася дорожньо-транспортна пригода за участю застрахованого автомобіля Мітсубіші та автомобіля КО 413 на шасі ГАЗ 53, під керуванням Вернигори В.О., внаслідок чого транспортні засоби отримали механічні пошкодження.

Внаслідок вказаної ДТП застрахованому автомобілю марки Мітсубіші, спричинені механічні пошкодження, а власнику завданий матеріальний збиток у розмірі вартості відновлювального ремонту пошкодженого транспортного засобу, який відповідно до рахунку СТО № АН-0000379 від 22.03.2018 року становив 112 448,28 грн. Виконуючи зобов`язання за Договором страхування, ПрАТ "СК "Провідна", виплатило суму страхового відшкодування.

Винним у вчиненні адміністративного правопорушення, передбаченого ст. 124 КУпАП визнано Вернигору В.О., який керував автомобілем КО 413 на шасі ГАЗ 53, що підтверджується постановою Центрального районного суду м. Миколаєва у справі №490/2285/18 від 07.05.2018 року.

На момент скоєння ДТП цивільно-правова відповідальність винуватця ДТП за шкоду, заподіяну життю, здоров`ю, майну третіх осіб внаслідок експлуатації транспортного засобу КО 413 на шасі ГАЗ 53, була застрахована

ПрАТ «СК "ПЗУ Україна» відповідно до полісу серії АК/9330507 з лімітом відповідальності страховика за завдання шкоди майну становить 100 000,00 грн., франшиза у розмірі 0,00 грн.,

ПрАТ «Страхова Компанія «Провідна» звернулася з позовом до суду про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок дорожньо-транспортної пригоди Вернигорою В.О.

Висновок юриста

Дуже часто люди, застрахувавши свій автомобіль по КАСКО або ОСАЦВ вважають, що повністю позбавили себе від проблем в разі ДТП, і дуже дивуються, коли до них приходить регресний позов від страхової компанії, а у випадку з ОСАЦВ – навіть від своєї власної.

У разі виникнення спору між особою та СК з приводу регресних вимог останньої варто в першу чергу звертати увагу на наявність або відсутність вини особи у настанні ДТП, а від так і вини у завданні збитків. Згідно законодавства особа, яка завдала шкоди, **звільняється від її відшкодування**, **якщо вона доведе, що шкоду завдано не з її вини**.

Якщо вина особи у заподіянні збитків відсутня, то і у СК відсутні підстави для звернення з регресною вимогою.

Підтвердженням наявності або ж відсутності **вини** особи у ДТП може бути**: рішення суду**, який розглядав справу про адміністративне правопорушення, а у випадках оформлення ДТП за європротоколом, сам **протокол, складений учасниками ДТП**.

Якщо особа є винуватцем ДТП, необхідно звернути увагу на те, що існує можливість зменшення розміру регресних вимог. Згідно чинного законодавства розмір відшкодування, яке підлягає виплаті особою, винною у заподіянні шкоди,

може бути зменшено за умови наявності вини потерпілого та її ступеня, а також враховуючи матеріальне становище особи, винної у заподіянні шкоди[27].

СК може звернутись до особи, як до винуватця ДТП, з регресною вимогою у таких найпоширеніших **випадках:**

1. ***Виплати по ОСАЦВ недостатньо для повного покриття збитків, заподіяних при настанні ДТП***.

Чинним законодавством встановлено, що розмір страхової суми за договорами обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників наземних транспортних засобів, за шкоду заподіяну майну потерпілих становить 100000 гривень, а у разі оформлення ДТП по європротоколу – 50000 гривень.

З вказаного вбачається, що за полісом ОСАЦВ в залежності від варіанту оформлення ДТП максимальний розмір страхового відшкодування не може перевищувати 100000 або 50000 гривень.

Тобто, у разі якщо розмір збитків перевищує вказані суми, тоді сума збитків, яка перевищує граничні суми страхових відшкодувань, має бути відшкодована за власний рахунок особи - порушника.

2. У випадку порушення вимоги статті 38 Закону України «Про обов'язкове страхування цивільної відповідальності власників наземних транспортних засобів» (далі – Закон) СК може звернутися до страхувальника з регресною вимогою.

Це може статися у разі якщо:

- *страхувальником порушено строк повідомлення страховика про настання ДТП;*

[27] Захист від регресу. URL: http://www.consoris-lawyers.com.ua/autos/protection-against-recession/ (дата звернення 15.09.2020).

- *страхувальник не мав права керування транспортним засобом відповідної категорії;*
- *страхувальник під час керування автомобілем знаходився у стані алкогольного, наркотичного, токсичного сп'яніння або знаходився під впливом лікарських засобів які знижують увагу та швидкість реакції водія або ж водій відмовився пройти обстеження на стан сп'яніння;*
- *страхувальник втік з місця ДТП;*
- *встановлено, що ДТП настало в результаті невідповідності технічного стану автомобіля страхувальника вимогам ПДР;*
- *якщо страховий випадок настав з використанням забезпеченого транспортного засобу в період, не передбачений договором страхування;*

Окремо слід зауважити, що у разі неможливості повідомити СК про настання ДТП у вказаний строк з поважних причин, які можуть бути документально підтверджені, СК позбавляється права регресної вимоги до страхувальника.

Тому у разі звернення до особи СК з регресною вимогою, у зв'язку з неповідомленням про настання про ДТП, слід брати до уваги позицію ВСУ та положення законодавства, яке звільняє страхувальника від обов'язку повідомляти про настання ДТП за наявності поважних причин.

3. СК правопорушника, яка виплатила страхове відшкодування потерпілому, звернулась до правопорушника з регресною вимогою, як до винуватця ДТП або ж СК в якій застраховано цивільну відповідальність правапорушника не здійснила виплати страхового відшкодування чи відмовила у виплаті такого.

Згідно чинного законодавства майнова шкода, завдана майну фізичної чи юридичної особи діями фізичної або юридичної особи, відшкодовуються особою, яка заподіяла таку шкоду. Також встановлюється обов'язок особи, яка заподіяла шкоду, відшкодувати її, та право потерпілої особи на її відшкодування.

Окрім цього, до страхової компанії (після виплати страхового відшкодування) переходить право вимоги до особи, яка заподіяла збитки.

Змоделюємо ситуацію: сталося ДТП, у винуватця обов'язкове страхування автоцивільної відповідальності (ОСАЦВ), у потерпілого – КАСКО. Дуже часто буває так, що по КАСКО не враховується знос деталей – на авто замість зношених ставлять абсолютно нові. Відповідно страхова потерпілого робить розрахунок, в якому знос не враховується та після цього робить виплату потерпілому. ***Що ж відбувається далі?***

Далі слідує регрес від страхової потерпілого до страхової винуватця. Звичайно, що страхова винуватця робить свій розрахунок, але вже з врахуванням зносу деталей транспортного засобу, та на підставі цього рахунку робить виплату страховій потерпілого. В кінцевому результаті, оскільки рахунок страхової по КАСКО був більшим від страхової по ОСАЦВ – страхова потерпілого висуває вимогу до винуватця ДТП, щоб той відшкодував різницю між рахунком без урахування зносу та рахунком, який його враховує. Саме тут відповідальність сторін щодо відшкодування шкоди виходить за межі договору і виникає деліктне зобов'язання.

З одного боку, винуватець зобов'язаний відшкодувати тільки реальні завдані збитки, а з іншого – фактично понесені витрати на ремонт. Ось тут і виникає колізія. В цілому, судова практика з приводу цього питання не завжди однозначна, але завжди можна поставити аргументи в суді так, щоб в кінцевому результаті це зіграло на користь[28].

Мотивація судових рішень варта уваги:

Згідно з положеннями ст. 82 ЦПК України **обставини**, встановлені рішенням суду у господарській, цивільній або адміністративній справі, що

[28] Деліктне зобов'язання при ДТП. URL: http://www.consoris-lawyers.com.ua/dtp-delikt/ (дата звернення 15.09.2020).

набрало законної сили, **не доказуються при розгляді іншої справи**, у якій беруть участь ті самі особи або особа, щодо якої встановлено ці обставини, якщо інше не встановлено законом, а отже, виходячи з даних правил, постанова суду у справі про адміністративне правопорушення, якою встановлена вина притягнутої до адміністративної відповідальності особи, є обов`язковою для суду, що розглядає справу про цивільно-правові наслідки дій особи, стосовно якої ухвалено постанову, з питань щодо того, чи мали місце ці дії та чи вчинені вони цією особою. Таким чином, **вина відповідача** встановлена та в порядку ст. 82 ЦПК України доказуванню **не підлягає.**

Відповідно до ч. 1 ст. 1166 ЦК України, **майнова шкода**, завдана неправомірними рішеннями, діями чи бездіяльністю особистим немайновим правам фізичної або юридичної особи, а також шкода, завдана майну фізичної або юридичної особи, **відшкодовується в повному обсязі** особою, яка її завдала.

Частиною 2 статті 1187 ЦК України, передбачено, **що шкода**, завдана **джерелом підвищеної небезпеки**, відшкодовується особою, **яка на відповідній правовій підставі** (право власності, інше речове право, договір підряду, оренди тощо) володіє ТЗ, механізмом, іншим об`єктом, використання, зберігання або утримання якого створює підвищену небезпеку.

Відповідно до ст. 8 Закону України «Про страхування» **страховим випадком** є - *подія, передбачена договором страхування або законодавством, яка відбулася і з настанням якої виникає обов`язок страховика здійснити виплату страхової суми (страхового відшкодування) страхувальнику, застрахованій або іншій третій особі.*

Відповідно до ст. 16 Закону України «Про страхування», **договір страхування** - *це письмова угода між страхувальником і страховиком, згідно з якою страховик бере на себе зобов`язання у разі настання страхового випадку здійснити страхову виплату страхувальнику або іншій особі, визначеній у договорі страхування страхувальником, на користь якої укладено договір*

страхування (подати допомогу, виконати послугу тощо), а страхувальник зобов'язується сплачувати страхові платежі у визначені строки та виконувати інші умови договору.

Дана норма кореспондується з положеннями ст. 979 ЦК України, якою визначено, що за договором страхування **страховик зобов'язується** у разі **настання певної події** (страхового випадку) **виплатити** страхувальникові або іншій особі, визначеній у договорі, **грошову суму (страхову виплату)**, а страхувальник зобов`язується сплачувати страхові платежі та виконувати інші умови договору.

Відповідно до п. 3 ст. 20 Закону України «Про страхування», при настанні страхового випадку Страховик зобов`язаний здійснити виплату страхового відшкодування, розмір якого визначається умовами договору.

Відповідно до ст. 9 Закону України «Про страхування», страхове відшкодування це страхова виплата, яка здійснюється страховиком у межах страхової суми за договором майнового страхування при настанні страхового випадку.

Відповідно до ст. 27 Закону України «Про страхування», страховик має право вимагати компенсацію здійснених виплат від особи, відповідальної за заподіяний збиток в повному обсязі.

Як вбачається з положень ст. 993 ЦК України до страховика, який виплатив страхове відшкодування за договором майнового страхування, у межах фактичних витрат переходить право вимоги, яке страхувальник або інша особа, що одержала страхове відшкодування, має до особи, відповідальної за завдані збитки.

В силу п.1 ч.1 ст. 1188 ЦК України шкода, завдана внаслідок взаємодії кількох джерел підвищеної небезпеки одній особі з вини іншої особи, відшкодовується винною особою.

Згідно ст. 1191 ЦК України, особа, яка відшкодувала шкоду, завдану іншою особою, має право зворотної вимоги (регресу) до винної особи у розмірі виплаченого відшкодування, якщо інший розмір не встановлений законом.

Відповідно до ст. 1194 ЦК України особа, яка застрахувала свою цивільну відповідальність, у разі недостатності страхової виплати (страхового відшкодування) для повного відшкодування завданої нею шкоди зобов`язана оплатити потерпілому різницю між фактичним розміром шкоди і страховою виплатою (страховим відшкодуванням).

Аналогічна правова позиція висловлена у постанові Верховного Суду від 03.10.2018 року у справі №686/17155/15-ц, який підтримав правовий висновок викладений у постанові Верховного суду України у справі №6-691цс15 та зазначив, що правильним є стягнення із винного водія різниці між фактичною вартістю ремонту з урахуванням заміни зношених деталей на нові (без урахування коефіцієнта фізичного зносу) та страховим відшкодуванням, виплаченим страховиком у розмірі вартості відновлювального ремонту пошкодженого автомобіля з урахуванням зносу деталей, що підлягають заміні, оскільки в цьому випадку у страховика не виник обов`язок з відшкодування такої різниці незважаючи на те, що вказані збитки є меншими від страхового відшкодування (страхова виплата). На підставі цього висновку Верховний суд визначив, що страховик за договором обов`язкового страхування відповідає у межах страхового ліміту за мінусом фізичного зносу, а за решту – безпосередній винуватець. Отже, до позивача перейшло право вимоги до відповідача в межах фактичних витрат.

Найкращий вихід із ситуації

Враховуючи вищевикладене, можна зробити висновок, що при виникненні спірних правовідносин між особою та СК з приводу регресних вимог

останньої варто в першу чергу звертати увагу на наявність або відсутність вини особи у настанні ДТП, а від так і вини у завданні збитків.

Підтвердженням наявності або ж відсутності вини особи у ДТП є рішення суду, який розглядав справу про адміністративне правопорушення, а у випадках оформлення ДТП за європротоколом, сам протокол, складений учасниками ДТП.

Коли особа є винуватцем ДТП, а її цивільно правова відповідальність застрахована, чинним законодавством встановлено, що розмір страхової суми за договорами обов'язкового страхування цивільної відповідальності власників наземних транспортних засобів, за шкоду заподіяну майну потерпілих становить 100000 гривень, а у разі оформлення ДТП по європротоколу – 50000 гривень.

Відповідно за полісом ОСАЦВ максимальний розмір страхового відшкодування не може перевищувати 100000 гривень.

Тобто, у разі якщо розмір збитків перевищує вказані суми, тоді сума збитків, яка перевищує граничні суми страхових відшкодувань, має бути відшкодована за власний рахунок особи - порушника.

СК може звернутись до особи, як до винуватця ДТП, з регресною вимогою в межах фактичних витрат.

Приклад судового рішення № 1

н\п 2/490/2765/2020 Справа № 490/2377/20

Центральний районний суд м. Миколаєва
З А О Ч Н Е Р І Ш Е Н Н Я
І м е н е м У к р а ї н и

14 вересня 2020 року Центральний районний суд міста Миколаєва у складі:
головуючого - судді Черенкової Н.П.,
при секретарі - Янкевич В.С.,
розглянувши у відкритому судовому засіданні в залі суду в м. Миколаєві цивільну справу за позовом Приватного акціонерного товариства «Страхова Компанія «Провідна» до ОСОБА_1 про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок дорожньо-транспортної пригоди,-

В С Т А Н О В И В :

Позивач звернувся з позовом до відповідача та просив суд стягнути шкоду, заподіяну внаслідок дорожньо-транспортної пригоди в розмірі 12448,28 грн. та судовий збір в розмірі 2102,00 грн.

Ухвалою Центрального районного суду м. Миколаєва від 04.05.2020 року відкрито провадження у справі та призначено підготовче засідання.

Ухвалою Центрального районного суду м. Миколаєва від 14.09.2020 закрито підготовче провадження та призначено справу до судового розгляду по суті.

Представник позивача просив про розгляд справи у його відсутності та позовні вимоги підтримав у повному обсязі.

Відповідач до судового засідання не з`явився, про час та місце судового засідання повідомлений належним чином, причини неявки суду не повідомив.

За таких обставин, відповідно до ст.280 ЦПК України, враховуючи відсутність заперечень представника позивача проти заочного розгляду справи, суд вважає за можливе ухвалити заочне рішення на підставі наявних у справі доказів.

Обставини справи, встановлені судом.

Судом встановлено, що 20.07.2017 рок між ПрАТ «СК «Провідна» та ОСОБА_2 укладено договір добровільного комплексного автострахування: добровільного страхування наземного транспорту, водіїв і пасажирів від нещасних випадків на транспорті та відповідальності власників наземних транспортних засобів №06/0680160/1535/17, згідно якого позивач взяв на себе зобов`язання компенсувати будь-яке пошкодження або знищення застрахованого транспортного засобу Мітсубіші, д.н.з. НОМЕР_1 .

21.03.2018 року о 08.40 год. в м. Миколаєві на перехресті вулиць Обсерваторної та В. Морської сталася дорожньо-транспортна пригода за участю застрахованого автомобіля Мітсубіші, д.н.з. НОМЕР_1 , та автомобіля КО 413 на шасі ГАЗ 53, д.н.з. НОМЕР_2 , під керуванням ОСОБА_1 , внаслідок чого транспортні засоби отримали механічні пошкодження.

Внаслідок вказаної ДТП застрахованому автомобілю марки Мітсубіші, д.н.з. НОМЕР_1 , спричинені механічні пошкодження, а власнику завданий матеріальний збиток у розмірі вартості відновлювального ремонту пошкодженого транспортного засобу, який відповідно до рахунку СТО № АН-0000379 від 22.03.2018 року становив 112 448,28 грн.

Винним у вчиненні адміністративного правопорушення, передбаченого ст. 124 КУпАП визнано ОСОБА_1 , який керував автомобілем КО 413 на шасі ГАЗ 53, д.н.з. НОМЕР_2 , що підтверджується постановою Центрального районного суду м. Миколаєва у справі №490/2285/18 від 07.05.2018 року.

Згідно з положеннями ст. 82 ЦПК України обставини, встановлені рішенням суду у господарській, цивільній або адміністративній справі, що набрало законної сили, не доказуються при розгляді іншої справи, у якій беруть участь ті самі особи або особа, щодо якої встановлено ці обставини, якщо інше не встановлено законом, а отже, виходячи з даних правил, постанова суду у справі про адміністративне правопорушення, якою встановлена вина притягнутої до адміністративної відповідальності особи, є обов`язковою для суду, що розглядає справу про цивільно-правові наслідки дій особи, стосовно якої ухвалено постанову, з питань щодо того, чи мали місце ці дії та чи вчинені вони цією особою.

Таким чином, вина відповідача встановлена та в порядку ст. 82 ЦПК України доказуванню не підлягає.

Відповідно до ч. 1 ст. 1166 ЦК України, майнова шкода, завдана неправомірними рішеннями, діями чи бездіяльністю особистим немайновим правам фізичної або юридичної особи, а також шкода, завдана майну фізичної або юридичної особи, відшкодовується в повному обсязі особою, яка її завдала.

Частиною 2 статті 1187 ЦК України, передбачено, що шкода, завдана джерелом підвищеної небезпеки, відшкодовується особою, яка на відповідній правовій підставі (право власності, інше речове право, договір підряду, оренди тощо) володіє транспортним засобом, механізмом, іншим об`єктом, використання, зберігання або утримання якого створює підвищену небезпеку.

На момент скоєння ДТП цивільно-правова відповідальність винуватця дорожньо-транспортної пригоди ОСОБА_1 за шкоду, заподіяну життю, здоров`ю, майну третіх осіб внаслідок експлуатації транспортного засобу КО 413 на шасі ГАЗ 53, д.н.з. НОМЕР_2 , була застрахована ПрАТ «СК "ПЗУ Україна» відповідно до полісу серії АК/9330507 з лімітом відповідальності страховика за завдання шкоди майну становить 100 000,00 грн., франшиза у розмірі 0,00 грн.,

Відповідно до ст. 8 Закону України «Про страхування» страховим випадком є подія, передбачена договором страхування або законодавством, яка відбулася і з настанням якої виникає обов`язок страховика здійснити виплату страхової суми (страхового відшкодування) страхувальнику, застрахованій або іншій третій особі.

Відповідно до ст. 16 Закону України "Про страхування", договір страхування - це письмова угода між страхувальником і страховиком, згідно з якою страховик бере на себе зобов`язання у разі настання страхового випадку здійснити страхову виплату страхувальнику або іншій особі, визначеній у договорі страхування страхувальником, на користь якої укладено договір страхування (подати допомогу, виконати послугу тощо), а страхувальник зобов`язується сплачувати страхові платежі у визначені строки та виконувати інші умови договору.

Дана норма кореспондується з положеннями ст. 979 ЦК України, якою визначено, що за договором страхування страховик зобов`язується у разі настання певної події (страхового випадку) виплатити страхувальникові або іншій особі, визначеній у договорі, грошову суму (страхову виплату), а страхувальник зобов`язується сплачувати страхові платежі та виконувати інші умови договору.

Відповідно до п. 3 ст. 20 Закону України «Про страхування», при настанні страхового випадку Страховик зобов`язаний здійснити виплату страхового відшкодування, розмір якого визначається умовами договору.

Відповідно до ст. 9 Закону України «Про страхування», страхове відшкодування це страхова виплата, яка здійснюється страховиком у межах страхової суми за договором майнового страхування при настанні страхового випадку.

Відповідно до страхових актів №2300213150/1 та №2300213150 від 13.04.2018 року позивач визнав дорожньо-транспортну пригоду страховим випадком та прийняв рішення про виплату страхового відшкодування у розмірі 112448,28 грн.

Виконуючи зобов`язання за Договором страхування, ПрАТ "СК "Провідна", виплатило суму страхового відшкодування у розмірі 112448,28 грн., що підтверджується платіжним №0018407 від 18.04.2018 року та №0018835 від 19.04.2018 року.

Враховуючи, що ПрАТ "СК "Провідна" виплачено страхове відшкодування за ремонт пошкодженого автомобіля Мітсубіші, д.н.з. НОМЕР_1 , у розмірі 112448,28 грн., що підтверджується страховими актами №№ 2300213150/1 та 2300213150 від 13.04.2018 року та платіжним дорученням №0018407 від 18.04.2018 року та №0018835

від 19.04.2018 року, за такого ціна позову становить 12448,28 грн., яка розраховується наступним чином: 112 448,28 грн. - 100 000,00 =12448,28 грн., з яких: 112 448,28 грн. - сума виплаченого страхового відшкодування, 100 000,00 грн. - ліміт страховика (ПрАТ СК "Юнівес").

Відповідно до ст. 27 Закону України "Про страхування", страховик має право вимагати компенсацію здійснених виплат від особи, відповідальної за заподіяний збиток в повному обсязі.

Як вбачається з положень ст. 993 ЦК України до страховика, який виплатив страхове відшкодування за договором майнового страхування, у межах фактичних витрат переходить право вимоги, яке страхувальник або інша особа, що одержала страхове відшкодування, має до особи, відповідальної за завдані збитки.

В силу п.1 ч.1 ст. 1188 ЦК України шкода, завдана внаслідок взаємодії кількох джерел підвищеної небезпеки одній особі з вини іншої особи, відшкодовується винною особою.

Згідно ст. 1191 ЦК України, особа, яка відшкодувала шкоду, завдану іншою особою, має право зворотної вимоги (регресу) до винної особи у розмірі виплаченого відшкодування, якщо інший розмір не встановлений законом.

Відповідно до ст. 1194 ЦК України особа, яка застрахувала свою цивільну відповідальність, у разі недостатності страхової виплати (страхового відшкодування) для повного відшкодування завданої нею шкоди зобов`язана оплатити потерпілому різницю між фактичним розміром шкоди і страховою виплатою (страховим відшкодуванням).

Аналогічна правова позиція висловлена у постанові Верховного Суду від 03.10.2018 року у справі №686/17155/15-ц, який підтримав правовий висновок викладений у постанові Верховного суду України у справі №6-691цс15 та зазначив, що правильним є стягнення із винного водія різниці між фактичною вартістю ремонту з урахуванням заміни зношених деталей на нові (без урахування коефіцієнта фізичного зносу) та страховим відшкодуванням, виплаченим страховиком у розмірі вартості відновлювального ремонту пошкодженого автомобіля з урахуванням зносу деталей, що підлягають заміні, оскільки в цьому випадку у страховика не виник обов`язок з відшкодування такої різниці незважаючи на те, що вказані збитки є меншими від страхового відшкодування (страхова виплата). На підставі цього висновку Верховний суд визначив, що страховик за договором обов`язкового страхування відповідає у межах страхового ліміту за мінусом фізичного зносу, а за решту - безпосередній винуватець.

Отже, до позивача перейшло право вимоги до відповідача в межах фактичних витрат.

Таким чином, суд вважає, що з відповідача на користь позивача підлягає стягненню різниця між фактичним розміром шкоди і страховою виплатою, а саме у розмірі 12448,28 грн., як таке, що узгоджується з дослідженими матеріалами справи та вимогами закону.

Відповідно до ч.ч.1, 2 ст. 141 ЦПК України судовий збір покладається на сторони пропорційно розміру задоволених позовних вимог.

За такого, з відповідача на користь позивача також підлягає стягненню судовий збір у розмірі 2102,00 грн.

Враховуючи вищевикладене, позов ПрАТ «СК «Провідна» підлягає задоволенню.

Керуючись ст. 979, 993, 1187, 1191, 1194 ЦК України, ст.ст. 3, 4, 5, 12, 13, 76-81, 141, 259, 263-265, 268, 273 ЦПК України, суд, -

В И Р І Ш И В :

1. Позов Приватного акціонерного товариства «Страхова Компанія «Провідна» до ОСОБА_1 про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок дорожньо-транспортної пригоди - задовольнити.

2. Стягнути з ОСОБА_1 на користь Приватного акціонерного товариства «Страхова Компанія «Провідна» (ЄДРПОУ 23510137) шкоду, заподіяну внаслідок дорожньо-транспортної пригоди в розмірі 12 448,28 грн.

3. Стягнути з ОСОБА_1 на користь Приватного акціонерного товариства «Страхова Компанія «Провідна» (ЄДРПОУ 23510137) витрати по сплаті судового збору у розмірі 2102,00 грн.

4. Заочне рішення може бути переглянуте судом, що його ухвалив, за письмовою заявою відповідача.

5. Заяву про перегляд заочного рішення може бути подано протягом тридцяти днів з дня його проголошення.

6. Учасник справи, якому повне заочне рішення суду не було вручене у день його проголошення, має право на поновлення пропущеного строку на подання заяви про його перегляд - якщо така заява подана протягом двадцяти днів з дня вручення йому повного заочного рішення суду.

7. Строк на подання заяви про перегляд заочного рішення може бути також поновлений в разі пропуску з інших поважних причин.

8. Позивач має право оскаржити заочне рішення в загальному порядку, встановленому Цивільно-процесуальним законодавством.

9. Рішення може бути оскаржено до Миколаївського апеляційного суду через Центральний районний суд м. Миколаєва шляхом подачі апеляційної скарги протягом тридцяти днів з дня складання повного тексту судового рішення.

10. Рішення суду набирає законної сили після закінчення строку подання апеляційної скарги всіма учасниками справи, якщо апеляційну скаргу не було подано.

11. У разі подання апеляційної скарги рішення, якщо його не скасовано, набирає законної сили після повернення апеляційної скарги, відмови у відкритті чи закриття апеляційного провадження або прийняття постанови суду апеляційної інстанції за наслідками апеляційного перегляду.

Найменування сторін:

Позивач - Приватне акціонерне товариство "Страхова компанія "Провідна", код ЄДРПОУ 23510137, місцезнаходження: 03049, м. Київ, пр. Повітрофлотський, буд. 25.

Відповідач - ОСОБА_1 , ІНФОРМАЦІЯ_1 , проживає за адресою: АДРЕСА_1 .

Повний текст рішення виготовлений 14.09.2020 року.

Суддя Н.П. Черенкова

Аналіз доказів, що дало підставу прийняти судом рішення на користь ПАТ «Страхова компанія «Провідна» - позивача.

Позиція позивача:	**Позиція відповідача:**
Укладено договір добровільного комплексного автострахування	**Цивільно-правова відповідальність** винуватця дорожньо-транспортної пригоди **застрахована** з лімітом

	відповідальності страховика за завдання шкоди майну - 100 000,00 грн., франшиза у розмірі 0,00 грн., (договір)
Сталася дорожньо-транспортна пригода за участю застрахованого автомобіля	
Спричинені механічні пошкодження, а власнику завданий матеріальний збиток	
Вина відповідача встановлена (постанова суду)	
ДТП визнано страховим випадком та виплачено страхове відшкодування (страховий акт, платіжне доручення)	

Отже, Суд позов про відшкодування шкоди, заподіяної внаслідок дорожньо-транспортної пригоди – **задовольнив з таких підстав:**

1. Страховик має право вимагати компенсацію здійснених виплат від особи, відповідальної за заподіяний збиток в повному обсязі.

2. До страховика, який виплатив страхове відшкодування за договором майнового страхування, у межах фактичних витрат переходить право вимоги, яке страхувальник або інша особа, що одержала страхове відшкодування, має до особи, відповідальної за завдані збитки.

3. Шкода, завдана внаслідок взаємодії кількох джерел підвищеної небезпеки одній особі з вини іншої особи, відшкодовується винною особою.

4. Особа, яка відшкодувала шкоду, завдану іншою особою, має право зворотної вимоги (регресу) до винної особи у розмірі виплаченого відшкодування, якщо інший розмір не встановлений законом.

5. Особа, яка застрахувала свою цивільну відповідальність, у разі недостатності страхової виплати (страхового відшкодування) для повного відшкодування завданої нею шкоди зобов`язана оплатити потерпілому різницю між фактичним розміром шкоди і страховою виплатою (страховим відшкодуванням).

6. До позивача перейшло право вимоги до відповідача в межах фактичних витрат.

Приклад судового рішення № 2

Справа №760/17045/17

П О С Т А Н О В А
І М Е Н Е М У К Р А Ї Н И

27 серпня 2020 року м. Київ

Апеляційне провадження №22-ц/824/5164/2020

Київський апеляційний суд в складі колегії суддів судової палати з розгляду цивільних справ:

судді-доповідача: Соколової В.В.

суддів: Андрієнко А.М., Поліщук Н.В.

за участю секретаря Лугового Р.В.

розглянув у відкритому судовому засіданні апеляційну скаргу Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «Провідна» на рішення Солом`янського районного суду м. Києва ухваленого під головуванням судді Українця В.В. 04 грудня 2019 року у м. Києві, дата складення повного тексту рішення не зазначена, у справі за позовом ОСОБА_1 до Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «Провідна» про стягнення коштів,

В С Т А Н О В И В

У вересні 2017 року ОСОБА_1 звернувся до суду з вищевказаним позовом, в якому просив стягнути на свою користь з відповідача суми невиплаченого страхового відшкодування в розмірі 247241,03 грн.

Позовні вимоги мотивовані тим, що 22 листопада 2016 року між ним та ПрАТ «Страхова компанія «Провідна» був укладений договір добровільного комплексного автострахування: добровільного страхування наземного транспорту, водіїв і пасажирів від нещасних випадків на транспорті та відповідальності власників наземних транспортних засобів № 06/0684700/1046/16. Предметом страхування за договором є належний йому автомобіль марки «Land Rover» державний реєстраційний номер НОМЕР_1 .

30 листопада 2016 року о 21 год. 10 хв. по Харківському шосе в м. Києві сталася дорожньо-транспортна пригода за участю застрахованого автомобіля, у результаті якої він був пошкоджений.

Позивач повідомив ПрАТ «Страхова компанія «Провідна» про настання страхового випадку та надав відповідні документи. За результатами розгляду звернення ПрАТ «Страхова компанія «Провідна» було прийнято рішення про виплату страхового відшкодування за договором в сумі 161879,10 грн, так як автомобіль було визнано конструктивно загиблим, а вартість відновлювального ремонту дорівнює 75 % і більше відсотків його дійсної вартості безпосередньо перед настанням страхового випадку, тому виплачено різницю між його вартістю до і після пошкодження.

Не погоджуючись із сумою страхового відшкодування, позивач звернувся до незалежного експерта, який надав звіт №69/12/16 про оцінку вартості збитку нанесеного власнику пошкодженого колісного транспортного засобу від 26 грудня 2016 року та визначив ринкову вартість застрахованого автомобіля у розмірі 860679, 07 грн, а вартість відновлювального ремонту складає 409120,13 грн. За таких обставин, сума відновлювального ремонту не перевищує встановлені умовами договору страхування 75% від страхової суми, а тому сума страхового відшкодування повинна дорівнювати повній вартості відновлювального ремонту.

Рішенням Солом`янського районного суду м. Києва від 04 грудня 2019 року позовні вимоги ОСОБА_1 до Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «Провідна» про стягнення коштів - задоволено.

Стягнуто з Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «Провідна» на користь ОСОБА_1 247241,03 грн страхового відшкодування, 8000,00 грн витрат на проведення висновку експерта та 2472,41 грн судового збору.

Рішення суду мотивовано тим, що вартість відновлювального ремонту пошкодженого транспортного засобу становить менше 75% його дійсної вартості безпосередньо перед настанням страхового випадку у день його настання, а тому пошкоджений автомобіль не є конструктивно загиблим. За таких обставин з відповідача на користь позивача підлягає стягненню недоплачене страхове відшкодування в сумі 247241, 03 грн.

Не погодилось із вищезазначеним судовим рішенням ПрАТ «СК «Провідна», представником подано апеляційну скаргу, в якій зазначається про незаконність рішення, як такого, що ухвалене з порушенням норм матеріального і процесуального права, та не відповідає фактичним обставинам справи. Вказує на те, що висновки суду не узгоджуються з умовами укладеного між сторонами договору страхування, зокрема, сторони погодили вартість автомобіля при укладенні договору, визначили що при пошкодженні застрахованого ТЗ, крім випадків конструктивної загибелі, розмір страхового відшкодування визначається у розмірі витрат на відновлювальний ремонт з вирахуванням: зокрема розміру ПДВ, крім випадків перерахування страхового відшкодування на СТО, що є платником ПДВ, надання страхувальником документів, що підтверджують факт виконання відновлювального ремонту СТО, яка є платником ПДВ, та факт оплати таких робіт. Документів на підтвердження факту проведення відновлювального ремонту та його оплати, ОСОБА_1 ні в процесі врегулювання збитку, ні на день написання цієї апеляційної скарги не надано. Також, суд першої інстанції роблячи висновки про задоволення позову в зв`язку з відсутністю підстав для визнання застрахованого ТЗ конструктивно загиблим, не звернув уваги на умови укладеного сторонами договору страхування, а саме на загальний порядок розрахунку страхового відшкодування у випадку пошкодження застрахованого ТЗ (п.41.7. договору страхування), відповідно до якого сума недоплаченого страхового відшкодування буде становити 58863,93 грн, а не 247241,03 грн, як визначено рішенням суду. За таких обставин, сума стягнутих з відповідача судових витрат за оплату висновку експерта в розмірі 8000,00 грн, є безпідставною.

Враховуючи викладене просить скасувати рішення суду першої інстанції та ухвалити нове, яким відмовити в задоволенні позовних вимог.

В судовому засіданні представник відповідача ОСОБА_2 та ОСОБА_3 підтримали апеляційну скаргу з підстав викладених у ній, просили про задоволення заявлених ними вимог.

Позивач в судове засідання не з`явився, про час та місце розгляду справи повідомлений належним чином (т. 2 а.с.234, 235, 239, 247, 248), причини неявки суду не повідомив, а тому його неявка, в порядку ч.2 ст. 372 ЦПК України, не перешкоджає розгляду справи апеляційним судом.

Заслухавши доповідь судді, пояснення учасників судового засідання, перевіривши законність та обґрунтованість судового рішення в межах доводів апеляційної скарги, колегія суддів виходить з наступного.

Судом встановлено, що позивач є власником автомобіля марки «Land Rover» державний реєстраційний номер НОМЕР_1 (т. 1, а.с.112-113).

22 листопада 2016 року між ОСОБА_1 та ПрАТ «Страхова компанія «Провідна» був укладений договір добровільного комплексного автострахування: добровільного страхування наземного транспорту, водіїв і пасажирів від нещасних випадків на транспорті та відповідальності власників наземних транспортних засобів №06/0684700/1046/16 (т.1 а.с.6-9, 105-106).

За умовами цього договору предметом страхування є належний позивачу транспортний засіб марки «Land Rover» державний реєстраційний номер НОМЕР_1 . Страхові ризики визначені як повне КАСКО (п.6). Винагородонабувачем є позивач (п.7).

Страхова сума є агрегатною та визначена в розмірі 585000 грн (п.8). У п.38.10.1 договору надано визначення агрегатної страхової суми як такої, що у разі настання страхового випадку та виплати страхового відшкодування ліміт зобов`язань страховика

(максимальний розмір страхового відшкодування), який на момент укладення договору дорівнює відповідній страховій сумі і зменшується на розмір виплаченого відшкодування. Страхова сума встановлюється в межах дійсної вартості транспортного засобу на момент укладення договору. Розмір страхового відшкодування не може перевищувати страхової суми для застрахованого транспортного засобу (п.38.11). У заяві про страхування визначена дійсна вартість транспортного засобу у розмірі 585000 грн (т.1 а.с.108-109)

Безумовна франшиза за ризиком «викрадення» та за іншими ризиками при конструктивній загибелі транспортного засобу становить 10% (п.10.1).

Вартість відновлювального ремонту розраховується без урахування фізичного зносу деталей згідно з розрахунком страховика виконаним відповідно до Методики товарознавчої експертизи та оцінки колісних транспортних засобів (п.п.11,12).

Страховик має право за розділом «КАСКО» здійснювати огляд транспортного засобу страхувальника та (або) замовляти проведення експертного дослідження (висновку спеціаліста) під час строку дії договору та після настання подій, які мають ознаки страхового випадку, з`ясовувати причини, обставини страхового випадку та вартість відновлювального ремонту, перевіряти достовірність інформації, наданої страхувальником (одержувачем страхового відшкодування), проводити виплату страхового відшкодування за результатами проведеного експертного дослідження у випадках, передбачених договором (п.31.3.1.). Право страховика замовляти експертне дослідження (висновок спеціаліста) також передбачено п.п.34.2.2 та п. 41.2. В останньому, зокрема, зазначено, що сторони дійшли згоди що для прийняття рішення про класифікацію страхового випадку : пошкодження або конструктивна загибель застрахованого транспортного засобу після здійснення огляду відповідно до договору, страховик має право замовити проведення експертного дослідження (висновок спеціаліста) обраної страховиком експертної організації, виконаного відповідно до Методики товарознавчої експертизи та оцінки колісних транспортних засобів. З урахуванням результатів отриманого висновку страховик визначає розмір прямого реального (матеріального) збитку та здійснює виплату страхового відшкодування згідно з ним.

Під конструктивною загибеллю застрахованого транспортного засобу сторони розуміють таке пошкодження застрахованого транспортного засобу, коли вартість відновлення (ремонту) пошкодженого транспортного засобу становить 75 (включно) і більше відсотків його дійсної вартості безпосередньо перед настанням страхового випадку у день його настання (п.38.5).

У разі конструктивної загибелі застрахованого транспортного засобу розмір страхового відшкодування обчислюється як різниця між дійсною вартістю застрахованого транспортного засобу безпосередньо перед настанням страхового випадку на день його настання (але не більше страхової суми встановленої для застрахованого транспортного засобу, зменшеною на розмір фізичного зносу транспортного засобу за період дії договору, розрахованого згідно з п.41.15 договору) і дійсною вартістю пошкодженого внаслідок настання страхового випадку застрахованого транспортного засобу за вирахуванням сум зазначених у п. 41.14 договору. При цьому дійсна вартість пошкодженого внаслідок настання страхового випадку транспортного засобу визначається на підставі висновку спеціаліста обраної страховиком експертної організації, виконаного відповідно до Методики товарознавчої

експертизи та оцінки колісних транспортних засобів, знищений застрахований транспортний засіб страхувальник залишає у себе.

30 листопада 2016 року о 21 год. 10 хв. по Харківському шосе в м. Києві сталася дорожньо-транспортна пригода за участю застрахованого автомобіля марки «Land Rover» державний реєстраційний номер НОМЕР_1, який зазнав пошкоджень, що підтверджується довідкою Управління патрульної поліції м. Києва № 3016347417407244 від 31 грудня 2016 року (т.2 а.с.4).

ОСОБА_1 01 грудня 2016 року звернувся до ПрАТ «Страхова компанія «Провідна» з заявою про настання страхового випадку та надав відповідні документи (т. 1, а.с.102-103).

Відповідно до Звіту складеного ТОВ «Експерт Плюс» на замовлення відповідача 31 грудня 2016 року, станом на 30 листопада 2016 року ринкова вартість автомобіля марки «Land Rover» державний реєстраційний номер НОМЕР_1 становила 550314,82 грн, коефіцієнт фізичного зносу 0,7, втрата товарної вартості 0 грн, вартість відновлювального ремонту складає 440764,79 грн, вартість матеріального збитку з ПДВ 174087,9 грн, вартість матеріального збитку без урахування ПДВ 152061,59 грн. У додатках до цього Звіту містяться: фото пошкодженого автомобіля, калькуляція щодо вартості відновлювального ремонту здійснена а допомогою системи AUDATEX, матеріали порівняння численних ринкових пропозицій аналогічних транспортних засобів, на підставі яких визначена ринкова вартість (т.1 а.с.185-250, т.2 а.с.1-3).

Позивач також здійснив замовлення звіту про оцінку вартості збитку нанесеного власнику пошкодженого колісного транспортного засобу. За звітом № 69/12/16 від 26 грудня 2016 року, складеним оцінювачем ОСОБА_4 та ФОП ОСОБА_5 , ринкова вартість транспортного засобу на момент пошкодження становить 860679,07 грн, вартість відновлювального ремонту 409120,13 грн, коефіцієнт фізичного зносу 0,7, втрата товарної вартості 0 грн, а вартість матеріального збитку, нанесеного власнику визначена в розмірі 1534888, грн. У додатках до цього Звіту містяться: протокол огляду транспортного засобу, фото пошкодженого автомобіля, калькуляція щодо вартості відновлювального ремонту здійснена за допомого системи AUDATEX, матеріали однієї пропозиції аналогічного транспортного засобу (т.1 а.с.10-39 т.2 а.с.8-48). Вказаний Звіт був наданий відповідачу для врахування.

За замовленням відповідача ФОП ОСОБА_6 11 січня 2017 року був складений Звіт № 13/01/17 про оцінку вартості пошкодженого транспортного засобу, згідно з яким вартість пошкодженого транспортного засобу «Land Rover» державний реєстраційний номер НОМЕР_1 може складати 333000 грн (т.2 а.с.49-58).

Також за замовленням відповідача ТОВ «Експерт плюс» був складений Звіт №2300144739/У про оцінку вартості утилізації колісного транспортного засобу «Land Rover» державний реєстраційний номер НОМЕР_1 , за який вартість утилізації з урахуванням ПДВ за винятком вартості робіт складає 332966,55 грн (т.2 а.с.59-73).

Позивачем наданий Висновок експертного дослідження № 19/111/12-124, складений за його замовленням Київським науково-дослідним експертно-криміналістичним центром 10 лютого 2017 року. За результатами дослідження експертом визначена ринкова вартість автомобіля «Land Rover» державний реєстраційний номер НОМЕР_1 , станом на 30 листопада 2016 року в розмірі 783499,16 грн. У додатках наведений фрагмент електронної сторінки періодичного довідника «Бюлетень автотоварознавця» № 91 з даними продажу одного аналогічного автомобіля (т.2 а.с.79-87).

За результатами розгляду звернення позивача та на підставі звіту №2300144739 від 31 грудня 2016 року, складеного ТОВ «Експерт Плюс» відповідачем було прийнято рішення про виплату страхового відшкодування за договором в сумі 161879,10 грн, яке оформлено страховим актом № 2300144739 від 01 лютого 2017 року (т.2 а.с.92-93).

Факт виплати позивачу відповідачем суми страхового відшкодування у розмірі 161879,10 грн підтверджується відомістю та платіжним дорученням КБ «ПриватБанк» від 01 лютого 2017 року (т.2 а.с.94,95).

В ході розгляду справи за замовленням позивача Київською незалежною судово-експертною установою, судовим експертом Романюком А.М., складений висновок №2632 від 11 вересня 2018 року, відповідно до якого ринкова вартість автомобіля позивача станом на 30 листопада 2016 року без врахування аварійних пошкоджень становить 795092,00 грн (т. 1 а.с.76-86).

Матеріали справи також містять дані про звернення позивача до відповідача із заявою про настання іншого страхового випадку, а саме 02 березня 2017 року щодо підпалу застрахованого транспортного засобу (т.2 а.с.97-176).

Відповідно до ст. 979 ЦК України та ст. 1 Закону України «Про страхування» договором страхування одна сторона (страховик) зобов`язується у разі настання певної події (страхового випадку) виплатити другій стороні (страхувальникові) або іншій особі, визначеній у договорі, грошову суму (страхову виплату), а страхувальник зобов`язується сплачувати страхові платежі та виконувати інші умови договору.

Предметом договору страхування можуть бути майнові інтереси, що не суперечать закону і пов`язані, зокрема, з життям, здоров`ям, працездатністю та пенсійним забезпеченням (особисте страхування) (ст. 4 Закону України «Про страхування»).

Згідно ст. 981 ЦК України договір страхування укладається в письмовій формі. Договір страхування може укладатись шляхом видачі страховиком страхувальникові страхового свідоцтва (поліса, сертифіката).

Відповідно до ст. 6 Закону України «Про страхування», добровільне страхування - це страхування, яке здійснюється на основі договору між страхувальником і страховиком. Загальні умови і порядок здійснення добровільного страхування визначаються правилами страхування, що встановлюються страховиком самостійно відповідно до вимог цього Закону. Конкретні умови страхування визначаються при укладенні договору страхування відповідно до законодавства. Видами добровільного страхування можуть бути, зокрема, страхування з володінням, користуванням і розпорядженням майном (майнове страхування).

Згідно ст. 988 ЦК України та ст. 20 Закону України «Про страхування» страховик зобов`язаний: ознайомити страхувальника з умовами та правилами страхування. Протягом двох робочих днів, як тільки стане відомо про настання страхового випадку, вжити заходів щодо оформлення всіх необхідних документів для своєчасного здійснення страхової виплати або страхового відшкодування страхувальнику. При настанні страхового випадку здійснити страхову виплату або виплату страхового відшкодування у передбачений договором строк. Страховик несе майнову відповідальність за несвоєчасне здійснення страхової виплати (страхового відшкодування) шляхом сплати страхувальнику неустойки (штрафу, пені), розмір якої визначається умовами договору страхування або законом.

Згідно ст.25 Закону України «Про страхування» здійснення страхових виплат і виплата страхового відшкодування проводиться страховиком згідно з договором страхування на підставі заяви страхувальника (його правонаступника або третіх осіб, визначених умовами страхування) і страхового акта (аварійного сертифіката), який складається страховиком або уповноваженою ним особою (аварійним комісаром) у формі, що визначається страховиком.

Згідно ст. 81 ЦПК України кожна сторона повинна довести ті обставини, на які вона посилається як на підставу своїх вимог і заперечень, крім випадків, встановлених цим Кодексом. Доказування не може ґрунтуватися на припущеннях.

В порядку ч.ч. 1,2 ст. 95 ЦПК України письмовими доказами є документи (крім електронних документів), які містять дані про обставини, що мають значення для правильного вирішення спору. Письмові докази подаються в оригіналі або в належним чином засвідченій копії, якщо інше не передбачено цим Кодексом. Якщо для вирішення спору має значення лише частина документа, подається засвідчений витяг з нього.

Відповідно до ч. 3 ст. 102 ЦПК України висновок експерта може бути підготовлений на замовлення учасника справи або на підставі ухвали суду про призначення експертизи.

Частиною 1 ст. 106 ЦПК України визначено, що учасник справи має право подати до суду висновок експерта, складений на його замовлення.

Згідно з ч. 6 ст. 106 ЦПК України експерт, який склав висновок за зверненням учасника справи, має ті самі права і обов`язки, що й експерт, який здійснює експертизу на підставі ухвали суду.

З наведених обставин справи вбачається, що між сторонами виникли правовідносини на підставі договору з добровільного страхування. За умовами договору страхування від 22 листопада 2016 року були застраховані майнові інтереси позивача, пов`язані із володінням, користуванням та розпорядженням автомобілем «Land Rover Range Rover», державний реєстраційний номер НОМЕР_1 .

30 листопада 2016 року сталась дорожньо-транспортна пригода, яка становить страховий випадок, що визнається сторонами у справі.

ПрАТ «СК «Провідна» прийняло рішення про виплату страхового відшкодування ОСОБА_1 у розмірі 161879,10 грн., що відповідає різниці між дійсною вартістю застрахованого транспортного засобу на момент укладання Договору (585000,00 грн), зменшеною на розмір фізичного зносу транспортного засобу за період дії Договору, розрахованого згідно з п. 41.14 Договору (0,2630% - 1538,55 грн), і дійсною вартістю пошкодженого внаслідок настання страхового випадку застрахованого транспортного засобу (332966,55 грн), за вирахуванням: франшизи (58500,00 грн) та неоплаченої частини страхового платежу (30115,80 грн.).

02 лютого 2017 року ПрАТ «СК «Провідна» здійснило виплату даного страхового відшкодування, що визнається позивачем, проте він не погоджується з визначеною сумою відшкодування, а саме щодо визнання автомобіля конструктивно знищеним та застосування відповідної формули, так як ринкова вартість автомобіля, на його думку, була занижена, що підтверджується проведеними на його замовлення експертними дослідженнями.

Разом з тим, укладаючи договір страхування з відповідачем, позивач погодив, зокрема, наступні умови:

дійсна вартість транспортного засобу становить 585000 грн, страхова сума встановлюється в межах дійсної вартості транспортного засобу на момент укладення

договору, а розмір страхового відшкодування не може перевищувати страхової суми (п.п.8, 38.11);

у разі конструктивної загибелі дійсна вартість застрахованого транспортного засобу безпосередньо перед настанням страхового випадку на день його настання не може бути визначена більше страхової суми встановленої для застрахованого транспортного засобу, зменшеною на розмір фізичного зносу транспортного засобу за період дії договору (п.41.13.2);

страховик має право замовляти проведення експертного дослідження (висновку спеціаліста) під час строку дії договору та після настання подій, які мають ознаки страхового випадку, з`ясовувати причини, обставини страхового випадку та вартість відновлювального ремонту. При цьому страховику надано право обирати експертну організацію, а виплату проводити з урахуванням результатів отриманого висновку виконаного відповідно до Методики товарознавчої експертизи та оцінки колісних транспортних засобів (п.п.31.3.1, 34.2.2, 41.2).

Отже виходячи з умов укладеного між сторонами договору, страховик мав право на проведення експертного дослідження, обрання експертної установи та визначення розміру страхового відшкодування на підставі отриманого висновку, виконаного відповідно до Методики товарознавчої експертизи та оцінки колісних транспортних засобів. Матеріали справи не містять даних, що висновки проведені ТОВ «Експерт плюс», які були враховані відповідачем при визначенні розміру страхового відшкодування, є такими, що не відповідають Методиці товарознавчої експертизи та оцінки колісних транспортних засобів. Крім того, умовами договору визначено, що дійсна вартість автомобіля не може бути визначена більше страхової суми встановленої для застрахованого транспортного засобу. При укладенні договору сторонами погоджена дійсна вартість автомобіля в розмірі 585000,00 грн, а отже визначення іншої вартості автомобіля на час настання страхового випадку є таким, що не відповідає умовам договору. До того ж від часу укладення договору до дати настання страхового випадку минув незначний проміжок часу.

За умовами договору під конструктивною загибеллю застрахованого транспортного засобу сторони розуміють таке пошкодження, коли вартість відновлення (ремонту) пошкодженого транспортного засобу становить 75 і більше відсотків його дійсної вартості (п.38.5).

Враховуючи, що за висновком ТОВ «Експерт плюс» вартість автомобіля визначена у розмірі 550314,82 грн, а вартість відновлювального ремонту в розмірі 440764,79 грн, то вартість відновлення становить більше ніж 75 %. При цьому також, слід звернути увагу, що укладаючи договір страхування позивачем був обраний спосіб визначення вартості відновлювального ремонту - згідно з розрахунком страховика виконаним відповідно до Методики товарознавчої експертизи та оцінки колісних транспортних засобів (п.12). Даних про те, що розрахунок відповідача не відповідає Методиці товарознавчої експертизи та оцінки колісних транспортних засобів матеріали справи не містять.

Відповідно до п.п.41.13.2 договору у разі конструктивної загибелі застрахованого транспортного засобу розмір страхового відшкодування обчислюється як різниця між дійсною вартістю застрахованого транспортного засобу безпосередньо перед настанням страхового випадку на день його настання (але не більше страхової суми встановленої для застрахованого транспортного засобу, зменшеною на розмір фізичного зносу транспортного засобу за період дії договору, розрахованого згідно з

п.41.15 договору) і дійсною вартістю пошкодженого внаслідок настання страхового випадку застрахованого транспортного засобу за вирахуванням сум зазначених у п. 41.14 договору.

Вартість пошкодженого застрахованого транспортного засобу визначена відповідачем також на підставі проведеної оцінки, що відповідає положенням укладеного між сторонами договору.

А отже при визначенні розміру страхового відшкодування відповідачем правомірно застосовано положення договору щодо визначення розміру страхового відшкодування у разі конструктивної загибелі транспортного засобу.

Позивач не вказує, і судом не встановлено порушення відповідачем взятих на себе договірних зобов`язань.

Постановляючи рішення, суд першої інстанції вказав на те, що звіт № 2300144739 від 31 грудня 2016 року проведений ТОВ «Експерт Плюс» на замовлення ПрАТ «СК «Провідна» є неналежним доказом в зв`язку з тим, що дослідження проводилось не судовим експертом, який не був попереджений про кримінальну відповідальність, в зв`язку з чим, суд вказаний звіт поставив під сумнів та зазначив, що судом надається перевага висновку експерта № 2632 від 11 вересня 2018 року, проведеному на замовлення ОСОБА_1 , оскільки він був проведений судовим експертом, який має відповідну фахову підготовку, попереджений про кримінальну відповідальність, і хоч він і суперечить звіту, наданому страховою компанією, проте кореспондується з іншими доказами по справі та не суперечить їм.

Проте вказаний висновок є помилковим з огляду на наведе вище, судом першої інстанції не здійснено дослідження умов договору, укладеного між сторонами у справі, що призвело до неправильного вирішення справи по суті. В даному випадку суд має здійснити перевірку виконання сторонами взятих на себе договірних зобов`язань. Умовами договору сторони не визначали необхідність проведення саме експертного дослідження, експертом попередженим про кримінальну відповідальність, натомість передбачили можливість визначення розміру страхового відшкодування на підставі проведеної оцінки. Тобто звіт про оцінку наданий відповідачем не є експертним висновком в розмінні ЦПК України, а є письмовим доказом у справі, на підставі якого відповідачем були вчинені певні дії, що не суперечать умовам укладеного між сторонами договору. Натомість висновки надані стороною позивача не враховують умови укладеного між сторонами договору, і за відсутності доведеності обставин невідповідності прийнятого до уваги відповідачем висновку Методиці товарознавчої експертизи та оцінки колісних транспортних засобів, прийняття до уваги іншого вбачається таким, що відповідає умовам договору та наведеним вище нормам чинного законодавства.

Враховуючи вищевикладене, колегія суддів приходить до висновку, що доводи апеляційної скарги знайшли своє підтвердження, рішення суду першої інстанції ухвалене з порушенням норм матеріального та процесуального права, оскільки суд неповно з`ясував усі фактичні обставини справи, не дослідив, і не надав належної оцінки наявним в матеріалах справи доказам, а тому підлягає скасуванню з ухваленням нового судового рішення про відмову у задоволенні заявлених позовних вимог.

Керуючись ст. ст. 367, 374, 376, 381- 384 ЦПК України, суд апеляційної інстанції

П О С Т А Н О В И В

1. Апеляційну скаргу Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «Провідна» - задовольнити.
2. Рішення Солом`янського районного суду м. Києва від 04 грудня 2019 року - скасувати та постановити нове судове рішення.
3. Позовні вимоги ОСОБА_1 до Приватного акціонерного товариства «Страхова компанія «Провідна» про стягнення коштів залишити без задоволення.
4. Постанова набирає законної сили з моменту її прийняття, може бути оскаржена в касаційному порядку до Верховного Суду протягом 30 (тридцяти) днів з дня складення повного судового рішення.

Суддя-доповідач: **В.В. Соколова**
Судді: **А.М. Андрієнко**
Н.В. Поліщук

Повний текст постанови складений 03 вересня 2020 року.

Аналіз доказів, що дало підставу прийняти судом рішення на користь ПАТ «Страхова компанія «Провідна» - позивача.

Позиція позивача Особа 1:	**Позиція відповідача ПАТ «Страхова компанія» :**
Перша інстанція	
Договір добровільного комплексного автострахування:	Рішення про виплату страхового відшкодування за договором (страховий акт, платіжне доручення)
ДТП за участю застрахованого автомобіля (довідка Управління патрульної поліції)	Звіт про оцінку вартості збитку від 31.12.16
Повідомлення про настання страхового випадку та надання відповідних документів	Звіт про оцінку вартості пошкодженого транспортного засобу 11.01.17
Звіту про оцінку вартості збитку нанесеного власнику пошкодженого колісного транспортного засобу від 26.12.16	Звіт про оцінку вартості утилізації ТЗ
Висновок експертного дослідження від10.02.17	
Висновок експерта від 11.09.18	
Заява про підпал застрахованого ТЗ	
Отже, Суд позов про стягнення коштів – задовольнив з таких підстав: 1. вартість відновлювального ремонту пошкодженого транспортного засобу становить менше 75% його дійсної вартості безпосередньо перед настанням страхового випадку у день його настання, а тому пошкоджений автомобіль не є конструктивно загиблим. За таких обставин з відповідача на користь позивача підлягає стягненню недоплачене страхове відшкодування	

Позиція позивача:	Позиція відповідача ПАТ «Страхова компанія»:
Апеляційна інстанція	
	Незаконність рішення, ухвалене з порушенням норм матеріального і процесуального права, що не відповідає фактичним обставинам справи
	Висновки суду не узгоджуються з умовами укладеного між сторонами договору страхування: - сторони погодили вартість автомобіля при укладенні договору; - визначення загального порядку розрахунку страхового відшкодування у випадку пошкодження застрахованого ТЗ
	Документів на підтвердження факту проведення відновлювального ремонту та його оплати не надано
	Судом першої інстанції не здійснено дослідження умов договору, укладеного між сторонами у справі, що призвело до неправильного вирішення справи по суті.
Отже, Суд апеляційну скаргу – **задовольнив з таких підстав:** 1. При визначенні розміру страхового відшкодування відповідачем правомірно застосовано положення договору щодо визначення розміру страхового відшкодування у разі конструктивної загибелі транспортного засобу. 2. Позивач не вказує, і судом не встановлено порушення відповідачем взятих на себе договірних зобов`язань. 3. Судом першої інстанції не здійснено дослідження умов договору, укладеного між сторонами у справі, що призвело до неправильного вирішення справи по суті.	

Контрольні питання

1. Дайте визначення поняття страхування.
2. Назвіть види страхування за об’єктами.
3. У чому полягають особливості обов’язкового страхування?
4. Які особливості добровільного страхування?

5. Які істотні умови договору страхування?

6 Назвіть документи, які є доказами при ДТП.

7. Які підстави заповнення Європротоколу?

8. Назвіть види порушень у сфері авто страхування.

Тести

1. Які з перелічених видів страхування є обов'язковими?

a) страхування майна (крім врожаю) у державних сільськогосподарських підприємствах;

b) страхування майна громадян;

c) страхування пасажирів на міських маршрутах;

d) страхування пасажирів залізничного транспорту.

2. З якого моменту договір страхування набуває чинності ?

a) з нуля годин тієї доби, в яку сплачено страховий платіж (або його частина) або страховий платіж надійшов на рахунок компанії;

b) з нуля годин доби, наступної за тією, в яку сплачено страховий платіж (або його частина) або страховий платіж надійшов на рахунок компанії;

c) з моменту складання договору страхування.

3. Якщо за вимогою страховика відбувається дострокове припинення договору страхування майна, то:

a) страхувальникові повертаються повністю сплачені ним страхові платежі;

b) страхувальникові не повертаються сплачені ним страхові платежі;

c) страхувальникові частково повертаються сплачені ним страхові платежі;

d) страхувальникові повертаються сплачені ним страхові платежі за період, що залишився до закінчення дії договору з вирахуванням нормативних витрат на ведення справи, фактичних виплат страхових сум та страхових відшкодувань, що були здійснені за цим договором страхування.

4. Хто розробляє правила страхування для кожного виду добровільного страхування?

a) Ліга страхових організацій України;

b) страховик;

c) Моторне (транспортне) страхове бюро України;

d) Національний банк України

5. Основний обов'язок страхувальника згідно з укладеним договором страхування?

a) своєчасно повідомити про страховий випадок

b) своєчасно сплатити страхову премію

c) зібрати всі довідки компетентних органів, що підтверджують факт настання страхового випадку?

6. Договір страхування припинить свою дію:

a) у випадку наявності третьої особи, винної у заподіяних збитках;

b) у разі надання недостовірних даних про страховий випадок;

c) у разі несвоєчасного повідомлення про страховий випадок.

7. Основний обов'язок страховика згідно з укладеним договором страхування?

a) своєчасно скласти страховий акт;

b) компенсувати витрати на рятування;

c) прийняти заяву про страховий випадок.

ДОДАТОК

ЗАТВЕРДЖЕНО
Протокол Президії МТСБУ
від 08.09.2016 №386/2016 (зі змінами, Протокол Президії МТСБУ від 16.03.2017 №397/2017)

_____
(назва страхової компанії/ МТСБУ)

_____
(П.І.Б заявника/назва для юридичної особи)

адреса _____
телефон _____
E-mail _____

П О В І Д О М Л Е Н Н Я
про дорожньо-транспортну пригоду

(надається водієм транспортного засобу у разі оформлення матеріалів ДТП працівниками Національної поліції України)

Відповідно до ст. 33 Закону України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів» повідомляю про дорожньо-транспортну пригоду (ДТП) з наступними обставинами:

Дата ДТП: «_____» _____ 20___р., час ДТП: _____год._____ хв.

Місце ДТП: _____

Обставини ДТП (короткий опис подій): _____

*Назва органу МВС, що оформлював ДТП:*_____

Учасники ДТП:

1. транспортний засіб_____ з номерним знаком_____, власник_____ який мешкає за адресою_____, телефон_____ e-mail _____, водій _____, який мешкає за адресою _____,телефон_____ e-mail _____, поліс ОСЦПВВНТЗ № _____ термін дії з «___»____20___ р. по «___» ____20___ р.

виданий *(назва страхової компанії)* _____

посвідчення (*учасника бойових дій, інваліда війни, інваліда першої групи)* серія _____ №_____місцезнаходження пошкодженого ТЗ:_____

2. транспортний засіб_____ з номерним знаком _____, власник _____, який мешкає за адресою_____, телефон_____ e-mail _____, водій _____,який мешкає за адресою_____,телефон_____ e-mail _____,

поліс ОСЦПВВНТЗ № _____ термін дії з «___»____20___ р. по «___» ____20___ р. виданий *(назва страхової компанії)* _____

посвідчення (*учасника бойових дій, інваліда війни, інваліда першої групи)* серія _____ №_____ місцезнаходження пошкодженого транспортного засобу: _____ _____

* інформація про транспортні засоби інших учасників ДТП зазначається у додатку до повідомлення.

Потерпілі:

1._____, який мешкає за адресою_____медичний заклад *(назва)* _____ *(адреса)*_____

2._____, який мешкає за адресою_____медичний заклад *(назва)* _____ _____*(адреса)*_____

* інформація про інших потерпілих - учасників ДТП зазначається у додатку до повідомлення.

Особа, на яку складено протокол про адміністративне правопорушення:_____

Інформація щодо взаєморозрахунків *(проводились/ не проводились)*_____

Інформація про договори інших видів страхування за якими можуть бути задоволені вимоги:

договір №_____від «____»_____, укладений зі страховою компанією_____

Попереджений(- на), що в разі надання недостовірної інформації або отримання відшкодування за наслідком цієї події за іншим договором страхування мені може бути відмовлено у відшкодуванні шкоди та притягнуто до відповідальності згідно з чинним законодавством.

положенням пункту 33.3 статті 33 вказаного вище Закону** ознайомлен-(ий/на), зобов'язуюсь надати представнику страховика/МТСБУ (аварійному комісару, експерту) можливість оглянути пошкоджений транспортний засіб.

Відповідно до ЗУ «Про захист персональних даних» заявник своїм підписом надає безвідкличну згоду на обробку страховиком/ МТСБУ його персональних даних з метою здійснення страхової діяльності.

Повідомлення оформлюється та подається Страховику на паперовому бланку або в цифровому (електронному) форматі***.

До Повідомлення додаються наступні документи:

1. __Схема ДТП_____(____ арк.)
2. _____ (____ арк.)
3. _____ (____ арк.)
4. _____ (____ арк.)

«_____»_____ 20___р. _____(підпис, П.І.Б)

* у разі потреби надання додаткової інформації з цього приводу додати її на окремому аркуші або на другому бланку;

** пункт 33.3 статті 33 вказаного Закону: учасники дорожньо-транспортної пригоди зобов'язані зберегти транспортний засіб чи пошкоджене майно в такому стані, в якому воно знаходилося після дорожньо-транспортної пригоди, до тих пір, доки їх не огляне призначений страховиком аварійний комісар або експерт;

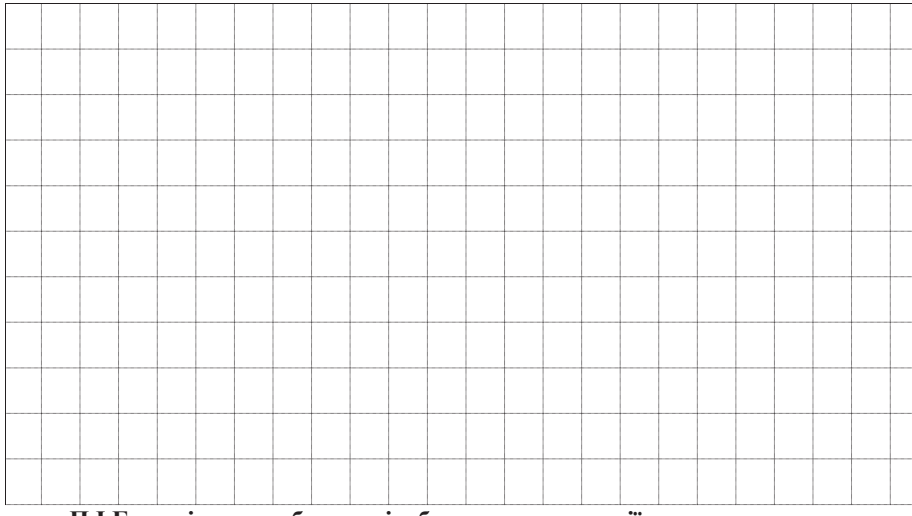
*** Страхувальник (особа, яка повідомляє про ДТП) має право відступити від цієї форми Повідомлення та надати інформацію про ДТП у визначеному Страховиком обсязі, але у будь-якому випадку зобов’язаний надати всі необхідні дані відповідно до Закону.

Додаток
до повідомлення
про дорожньо-транспортну пригоду
від «____»_____20 __ р.

С Х Е М А

дорожньо-транспортної пригоди

Будь ласка, якомога точніше намалюйте взаємне розташування транспортних засобів та напрямок їх руху безпосередньо перед ДТП, вкажіть на кожному з них стрілкою точку початкового удару, позначте наявні дорожні знаки та дорожню розмітку, назви вулиць (доріг).



П.І.Б. та підпис особи, що відобразила схему події:

_____ _____ **Дата**

«___»_____20___р.

Моторне (транспортне) страхове бюро України

_____
(П.І.Б/найменування заявника)

адреса

*для листування:*_____

*тел.*_____

e-mail _____

З А Я В А

Відповідно до ст. 35 та п. 41.1 ст. 41 Закону України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів» (далі - Закон) прошу здійснити відшкодування оціненої шкоди заподіяної в результаті дорожньо-транспортної пригоди (ДТП), що сталася «_____»_____20___ в/на _____ _____за участю транспортного засобу _____ з номерним знаком _____ під керуванням водія _____та транспортного засобу _____ з номерним знаком_____ під керуванням водія _____.

Належне відшкодування прошу здійснити шляхом перерахування коштів на розрахунковий рахунок _____(П.І.Б./ найменування отримувача)_____ _____

(назва установи банку, № відділення)

Ід. код (10 знаків):										

IBan:																											

Інформація щодо взаєморозрахунків *(проводились/ не проводились)*_____

Інформація про договори інших видів страхування за якими можуть бути задоволені вимоги:

договір №_____від «____»_____, укладений зі страховою компанією_____

До заяви додаються наступні документи:

1. _____,(____ арк.)
2. _____,(____ арк.)
3. _____,(____ арк.)

«____»_____ 20___ *(підпис)* _____Прізвище та ініціали)

ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО ДОРОЖНЬО-ТРАНСПОРТНУ ПРИГОДУ

Сторінка 1/2

1. Дата пригоди: 10.01.2018 Час: 16:00
2. Місцезнаходження: Країна: Україна Місце: м.Київ вул О. теліги 17
3. Шкода, заподіяна життю та здоров'ю, навіть якщо незначна: ні ✖ так ☐
4. Шкода, заподіяна майну: крім шкоди транспортним засобам А та В: ні ✖ так ☐; об'єктам, крім транспортних засобів: ні ✖ так ☐
5. Свідки: прізвища, адреси, тел.: Відсутні

ТРАНСПОРТНИЙ ЗАСІБ А

6. Страхувальник / власник полісу (див. сертифікат страхування)
ПРІЗВИЩЕ: Коваль
Ім'я: Ігор
Адреса: м. Київ вул Бажана 8, 17
Поштовий індекс: Країна: Україна
Тел. або e-mail: 221-07-47

7. Транспортний засіб
АВТОМОБІЛЬ: Марка, тип: Dewoo Lanos; Державний реєстраційний номерний знак: AA5415HI; Країна реєстрації: Україна
ПРИЧІП: Державний реєстраційний номерний знак: ; Країна реєстрації:

8. Страхова компанія (див. сертифікат страхування)
НАЗВА: АТ СК АХА Страхування
Номер полісу: AM1447787
Номер «зеленої картки»:
Сертифікат страхування або «зелена картка» дійсні з: 10.10.17 до: 09.10.18
Агентство (або бюро, або брокер):
НАЗВА: Страховий Консьерж
Адреса: Вул. Глубочицька 16 оф.6
Країна:
Тел. або e-mail: inco@inco.agency
Чи покриває поліс шкоду транспортному засобу? ні ☐ так ✖

9. ВОДІЙ (див. посвідчення водія)
ПРІЗВИЩЕ: Коваль
Ім'я: Ігор
Дата народження:
Адреса: м. Київ вул Бажана 8, 17
Країна: Україна
Тел. або e-mail: 221-07-47
Номер посвідчення водія: AAB 157365
Категорія (A, B, ...): B
Посвідчення водія дійсне до: 14.11.25

12. ОБСТАВИНИ

Поставте хрестик у кожній відповідній клітинці, щоб допомогти пояснити схему
* викресліть, якщо необхідно

A			B
☐ 1	* під час стоянки / зупинки	1	☐
☐ 2	* під час виїзду з місця стоянки / під час відкривання дверей	2	☐
☐ 3	під час заїзду на місце стоянки	3	☐
☐ 4	під час виїзду з автостоянки, з приватних ділянок, із путівця (колії)	4	☐
☐ 5	під час заїзду на автостоянку, на приватні ділянки, на путівець (колію)	5	☐
☐ 6	під час заїзду на перехрестя з круговим рухом	6	☐
☐ 7	під час руху по перехрестю з круговим рухом	7	☐
✖ 8	зіткнення із задньою частиною іншого транспортного засобу під час руху в одному і тому ж напрямку та по одній і тій же смузі	8	✖
☐ 9	під час руху в одному і тому ж напрямку, але в іншій смузі	9	☐
☐ 10	під час зміни смуг	10	☐
☐ 11	під час обгону	11	☐
☐ 12	під час повороту праворуч	12	☐
☐ 13	під час повороту ліворуч	13	☐
☐ 14	під час руху заднім ходом	14	☐
☐ 15	під час виїзду на смугу зустрічного руху	15	☐
☐ 16	під час виїзду справа (на скрещенні доріг)	16	☐
☐ 17	під час порушення знаку переваги руху або червоного світла	17	☐
1 ←	вкажіть кількість відмічених хрестиком клітинок	→ 1	

Має бути підписано обома водіями
Не є визнанням відповідальності, а є коротким звітом про особливості та обставини, які прискорять врегулювання претензій

13. Схема пригоди, коли сталося зіткнення
Покажіть: 1. дорожню розмітку 2. стрілками напрямок руху транспортних засобів А, В – 3. Хрест розташування на момент зіткнення 4. дорожні знаки 5. назви кутів, або доріг

ТРАНСПОРТНИЙ ЗАСІБ В

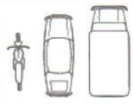
6. Страхувальник / власник полісу (див. сертифікат страхування)
ПРІЗВИЩЕ: Бажов
Ім'я: Микола
Адреса: м. Київ пр-т Науки 23 кв.79
Поштовий індекс: Країна: Україна
Тел. або e-mail: 097-893-82-68

7. Транспортний засіб
АВТОМОБІЛЬ: Марка, тип: KIA MAGENTIS; Державний реєстраційний номерний знак: AA3355AI; Країна реєстрації: Україна
ПРИЧІП: Державний реєстраційний номерний знак: ; Країна реєстрації:

8. Страхова компанія (див. сертифікат страхування)
НАЗВА: ТДВ СК АЛЬФА ГАРАНТ
Номер полісу: AM 3114034
Номер «зеленої картки»:
Сертифікат страхування або «зелена картка» дійсні з: 05.04.17 до: 04.04.18
Агентство (або бюро, або брокер):
НАЗВА: Страховий Консьерж
Адреса: Вул. Глубочицька 16 оф.6
Країна:
Тел. або e-mail: inco@inco.agency
Чи покриває поліс шкоду транспортному засобу? ні ✖ так ☐

9. ВОДІЙ (див. посвідчення водія)
ПРІЗВИЩЕ: Бажов
Ім'я: Микола
Дата народження: 30.09.1961
Адреса: м. Київ пр-т Науки 23 кв.79
Країна: Україна
Тел. або e-mail: 097-893-82-68
Номер посвідчення водія: AAB 157365
Категорія (A, B, ...): B
Посвідчення водія дійсне до: —

10. Вкажіть стрілкою точку початкового удару транспортного засобу А →



проспект О. Теліги 17

10. Вкажіть стрілкою точку початкового удару транспортного засобу В →

11. Видимі пошкодження транспортного засобу А: Подряпина переднього бамперу

11. Видимі пошкодження транспортного засобу В: Подряпина заднього бамперу

14. Мої зауваження: ДТП сталося з моєї вини

15. Підписи водіїв: A B

14. Мої зауваження: ДТП сталося з вини водія DAEWOO LANOS AA5415HI

Copyright by C.E.A. 2001

ПІДРОЗДІЛ 2.3. ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ НЕБАНКІВСЬКИХ ФІНАНСОВИХ УСТАНОВ

2.3.1. Мікрокредити поняття та види

2.3.2. Правове регулювання мікрокредитів

2.3.3. Особливості оформлення мікрокредитів. (приклад, на що звертати увагу при оформленні)

2.3.4. Види порушень в сфері мікрокредитів

2.3.5. Формування доказової бази

2.3.6. Порядок вирішення спорів (позасудовий, судовий) – зразки заяв до регулятора і до суду, додатки до них, алгоритм дій)

2.3.7. Кейси (судова практика) – приклади, поради для вирішення, алгоритм дій. Нормативне регулювання, аналіз судових рішень на предмет доказів, що лягли в основу його прийняття

Контрольні питання, тести

2.3.1. Мікрокредити поняття та види

Сегмент мікрокредитування в Україні стрімко розвивається і при цьому не регламентується спеціальними нормативними актами і законами, існуючи в загальних рамках правового поля. Масове відкриття МФО почалося в 2009-2011 роках і сьогодні їх кількість продовжує зростати. Відкритої статистики немає, але за оцінками експертів щомісяця українці беруть 25-27 тисяч мікропозик[29].

[29] URL: https://www.ukrinform.ua/rubric-other_news/2294902-situacia-na-rinku-mikrokredituvanna-ukraini-v-persomu-pivricci-2017go-roku.html (дата звернення 15.09.2020).

Мікрокредити існували завжди, але раніше гроші позичали лише готівкою. З розвитком цифрових технологій фінансові компанії створили автоматичні сервіси кредитування і почали працювати в інтернеті. Отримати позику стало набагато простіше – гроші надходять на карту вже через 10-20 хвилин.

Сервіси онлайн кредитування працюють цілодобово без вихідних і доступні навіть у віддалених населених пунктах, де є мобільний зв'язок або доступ до інтернету.

За даними НБУ і Нацкомфінпослуг, у третьому кварталі 2018 року обсяг таких кредитів перевищив 11 млрд грн, а вже за рік – у третьому кварталі 2019-го обсяги зросли ще на 57%. На сьогодні населення уклало 10 млн договорів на мікрокредити на загальну суму близько 40 млрд грн[30]. Нацкомфінпослуг, що здійснювала державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг у 2019 році отримала 19 тисяч скарг від населення на роботу фінансових компаній[31], що вказує на непрозорість функціонування ринку фінансових послуг та незахищеність споживачів фінансових послуг від недобросовісних надавачів.

Мікрокредит по іншому називають – позика до зарплати. За кордоном такі кредити відомі під назвою **«Pay Day Loan»,** що буквально означає кредит до дня виплати зарплати. Сума такого кредиту приблизно рівна місячному доходу, а термін кредитування зазвичай не перевищує тридцять днів[32].

Мікрокредит – це найшвидший та найдорожчий спосіб фінансування. Його пряме призначення – дати можливість швидко позичити гроші і розв'язати проблеми, які з'явились несподівано.

[30] URL: https://www.ukrinform.ua/rubric-society/2888668-kreditnij-licilnik-dla-mikropozik-zapracue-ponovomu.html (дата звернення 15.09.2020).
[31] URL: https://www.ukrinform.ua/rubric-presshall/2871688-ci-zupinat-zmini-zakonodavstva-rozvitok-mikrokredituvanna-v-ukraini.html (дата звернення 15.09.2020).
[32] URL: https://financer.com/ua/finansovi-porady/microkredit/ (дата звернення 15.09.2020).

Основні ознаки мікрокредитів такі:

Види мікрокредитів:

- **Готівкова позика до зарплати** під відсотки від знайомого чи незнайомого приватного інвестора відноситься до найперших мікрокредитів;
- **Позика від ломбарду** – це мікрокредит під заставу цінного майна. Ломбарди вимагають платити комісію (відсотки) за кожний день зберігання грошей;
- **Мікрокредити онлайн** - позичають гроші на платіжну карту і без забезпечення заставою;
- **Мікрокредити P2P** – спосіб рівноправного кредитування, коли одна особа позичає гроші іншій готівкою або через спеціальну веб-платформу, яка виступає посередником;
- **Невеликі позики** на термін до одного року, якщо сума не перевищує місячну зарплату.

Суб'єкти мікрокредитування:

- банки;
- небанківські фінансові організації, що мають відповідну ліцензію.

Перевірити наявність ліцензії мікрофінансової організації можна у Державному реєстрі фінансових установ;

Процес отримання мікрокредиту максимально спрощений, з документів потрібно надати лише:

- паспорт;
- податковий ідентифікаційний код.

Мікрокредити відносяться до ризикових кредитів, тому що кошти можна позичити без забезпечення і без будь-яких документів, що підтверджують доходи.

Процентні ставки за мікрокредитами найвищі через підвищений рівень ризику і значну частку недобросовісних позичальників, які прострочують платежі або не повертають кредити.

Реальна вартість мікрокредиту.

На початок 2020 року в Україні діють такі процентні ставки[33,34,35]:

Перша позика	• – від 0% до 2% на добу
Повторна позика	• від 0,85% до 2% на добу
Найвища річна процентна ставка	• досягає 880% • (**CreditKasa** : ООО "Укр Кредит Финанс"
Середня річна ставка для постійних клієнтів	• 360% річних або 1% на добу
Найнижча відсоткова ставка за промокодом	• – 0,7% на добу

Переваги мікрокредитів:

- без паперова форма (електронний договір);
- не потрібні довідки про дохід та інші документи;
- в більшості випадків відсутня необхідність в поручителем;
- МФО не перевіряється кредитна історія клієнта;
- кошти можна отримати дуже швидко, на розгляд заявки потрібно декілька хвилин;
- надаються навіть з поганою кредитною історією, є шанси взяти гроші в кредит онлайн;

[33]URL: https://financer.com/ua/finansovi-porady/microkredit/#%D0%AF%D0%BA%D0%B0_%D1%80%D0%B5%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0_%D0%B2%D0%B0%D1%80%D1%82%D1%81%D1%82%D1%8C_%D0%BA%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%B8%D1%82%D1%83 (дата звернення 15.09.2020).
[34]URL: https://www.rating-mfo.com/p/novye-mfo.html?gclid=Cj0KCQjw0rr4BRCtARIsAB0_48P0FXFeCt5T-q0TOwnadGrhEQ6jS0-TdRAJtIkqHfEn6w8tN_96N0UaAtDhEALw_wcB (дата звернення 15.09.2020).
[35] URL: https://financer.com/ua/finansovi-porady/microkredit/ (дата звернення 15.09.2020).

- багато компаній пропонують перший кредит на карту без відсотків;
- постійні клієнти з хорошим рейтингом отримують знижки і можуть взяти мікрокредит під 0,3%-0,5% на день;[36]
- діяльність МФО контролюються Національним банком України з метою недопущення нелегальної діяльності.

Недоліки мікрокредитів:

- за прострочення чи пролонгацію нараховуються штрафи та підвищені відсотки, які не мають обмежень;
- при першому зверненні більшість компаній позичають невеликі суми 3000-7000 грн;
- термін кредитування занадто короткий, а номінальні відсоткові ставки дуже високі [37];
- якщо при погашенні банківського споживчого кредиту спочатку погашається тіло, а потім пеня за прострочення платежу, то при простроченні мікрокредиту спочатку буде знято штрафи та нараховані відсотки, а вже потім погашене тіло кредиту;
- на нього не розповсюджується дія Закону України «Про споживче кредитування».
- в більшості випадків у багатьох клієнтів спостерігається залежність від такого роду позикових коштів, тобто кожен наступний кредит береться за погашення попереднього;
- при простроченні суми боргу МФО звертаються до колекторів, які наполегливо вимагають оплати боргу іноді вдаючись до протизаконних дій.

[36] URL: https://financer.com/ua/finansovi-porady/microkredit/ (дата звернення 15.09.2020).
[37] URL: https://financer.com/ua/finansovi-porady/microkredit/ (дата звернення 15.09.2020).

2.3.2. Правове регулювання мікрокредитування

У чинному законодавстві станом на 2020 рік відсутній спеціальний Закон України «Про мікрофінансові організації»[38], який би регламентував роботу МФО, тому нормативно-правового регулювання діяльності суб'єктів мікрокредитування є:

- Цивільний кодекс України;
- Господарський кодекс України;
- Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-XII;
- Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг» від 12.07.2001 № 2664-III;
- Закон України «Про банки і банківську діяльність» від 07.12.2000 № 2121-III;
- Закон України «Про електронну комерцію» від 03.09.2015 № 675-VIII;
- Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 № 851-IV;
- Закон України «Про споживче кредитування» від 15.11.2016 № 1734-VIII;
- Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» від 05.07.1994 № 80/94-ВР;
- Закон України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» від 05.04.2001 № 2346–III;
- Кодекс професійної етики мікрофінансових організацій.

Важливо знати, що:

1. Закон України «Про споживче кредитування» не діє для мікрокредитів, які видають на термін до 30 днів сума яких складає менше мінімальної заробітної плати.

[38] URL: https://protocol.ua/ua/pravove_regulyuvannya_diyalnosti_mfo_nebezpeka_mikrozaymiv_ta_chi_e_shlyahi_z_uniknennya_borgovoi_kabali/ (дата звернення 15.09.2020).

2. Діяльність онлайн-сервісів, регулюється Законом України «Про електронну комерцію».

3. Особливого регулювання відсоткових ставок з боку держави немає (на рівні держави не встановлені ліміти максимальної відсоткової ставки та розміру штрафних санкцій).

4. Де-юре МФО є небанківськими фінансовими організаціями (до їх числа, належать ломбарди, кредитні спілки та ін.) і їх діяльність перебувала до 01.07. 2020 року у віданні Національної комісії з державного регулювання у сфері ринків фінансових послуг, на сьогодні вона ліквідована, її функції передані Національному банку України.

5. Відомості про МФО обов'язково вносяться до держреєстру юридичних осіб та підприємців, а також в реєстр фінансових установ.

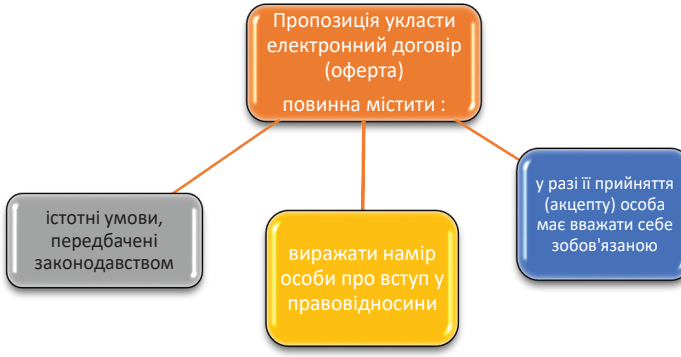
6. У своїй роботі вони використовують електронні договори, які мають ту ж юридичну силу, що і звичайні «паперові». Тому онлайн-сервіси та працюючі оффлайн компанії знаходяться абсолютно в однакових умовах з точки зору законодавства за винятком нюансів[39].

2.3.3. Особливості оформлення мікрокредитів

У більшій частині випадків МФО укладають з фізичними особами електронні договори.

[39] URL: https://www.ukrinform.ua/rubric-other_news/2294902-situacia-na-rinku-mikrokredituvanna-ukraini-v-persomu-pivricci-2017go-roku.html (дата звернення 15.09.2020).

Стаття 11 Закону України «Про електронну комерцію» встановлює порядок укладення електронного договору, а саме:



Важливо знати, що:

1. Насправді весь текст електронного договору так і не надається фізичній особі.

2. Але, в момент укладення договору, пропонується в кінці цієї процедури погодитися з Правилами надання коштів в частині конфіденційності.

Законодавець встановлює певні вимоги до електронного договору та до його укладення.

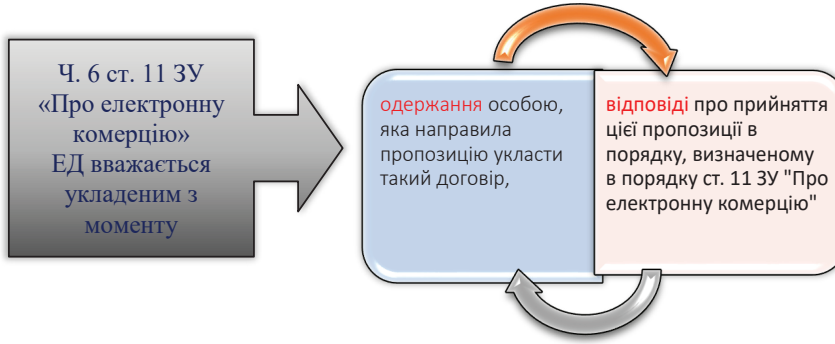
Так, п.5 ч.1 ст.1 ЗУ «Про електронну комерцію» визначає поняття **електронний договір,** як угоду двох або більше сторін, яка спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків і оформлена в електронній формі;

Електронний договір (далі ЕД), крім визначених Цивільним кодексом України істотних умов для відповідного виду договору, може містити наступну інформацію:

- технологію (порядок) укладення договору;
- порядок створення і накладення електронних підписів сторонами договору;
- можливість і порядок внесення змін до умов договору;
- спосіб та порядок прийняття пропозиції укласти електронний договір (акцепту);
- порядок обміну електронними повідомленнями та інформацією між сторонами при виконанні ними своїх зобов'язань;
- технічні засоби ідентифікації боку;
- порядок внесення змін до помилку відправленого прийняття пропозиції укласти електронний договір (акцепту);
- посилання на умови, що включаються в договір шляхом перенаправлення (посилання) до іншого електронного документа і порядок доступу до такого документа;

- спосіб зберігання і пред'явлення електронних документів, повідомлень, іншої інформації в електронній формі та умови доступу до них;
- умови виготовлення та отримання паперових копій електронних документів;
- можливість вибору мови, використовуваного при укладенні та виконанні договору та інші відомості[40].

Включення в електронний договір умов, що містяться в іншому електронному документі, шляхом перенаправлення (відсилання) до такого документу, якщо сторони електронного договору мали можливість ознайомитися з ним, не може бути підставою для визнання угоди нікчемною.



Особі, якій адресована пропозиція укласти ЕД (оферта), повинен надаватися безперешкодний доступ до електронних документів.

Пропозиція укласти ЕД (оферта), текст ЕД, електронні повідомлення складаються державною мовою.

За бажанням покупця ЕД може укладатися на іншій мові за угодою сторін.

[40] URL: https://protocol.ua/ua/pravove_regulyuvannya_diyalnosti_mfo_nebezpeka_mikrozaymiv_ta_chi_e_shlyahi_z_uniknennya_borgovoi_kabali/ (дата звернення 15.09.2020).

Відповідь особи, якій адресована пропозиція укласти електронний договір, про прийняття (акцепт) може бути надана шляхом:

- **відправки електронного повідомлення** особі, яка зробила пропозицію укласти ЕД, підписаного в порядку, передбаченому статтею 12 Закону України «Про електронну комерцію»;
- **заповнення формуляра заяви (форми) про прийняття** такої пропозиції в електронній формі, підписується в порядку, передбаченому статтею 12 Закону України «Про електронну комерцію»;
- **вчинення дій, які вважаються прийняттям пропозиції** укласти електронний договір (*наприклад, фактичне отримання коштів*), якщо зміст таких дій чітко роз'яснено в інформаційній системі, в якій знаходиться така пропозиція, і ці роз'яснення логічно пов'язані з нею.

Замовлення або підтвердження процедури закупівлі вважається отриманим в момент, коли сторона ЕД отримала доступ до нього.

У разі якщо висновок ЕД відбувається в інформаційно-телекомунікаційній системі (ІТС) суб'єкта електронної комерції, для прийняття пропозиції укласти такий договір особа має:

- ідентифікуватися в такій системі;
- надати відповідь про прийняття пропозиції (акцепт) в порядку, визначеному ч. 6 ст.11 Закону України «Про електронну комерцію».

Такий документ оформляється в **довільній формі** і повинен містити **істотні умови**, передбачені законодавством для відповідного договору.

ІТС підприємства електронної комерції, який пропонує укласти ЕД, **повинен передбачати технічну можливість** особи, якій адресована така пропозиція, змінювати зміст наданої інформації до моменту прийняття пропозиції.

Місцем укладення ЕД є місцезнаходження юридичної особи або місце фактичного проживання фізичної особи, яка є продавцем (виконавцем, постачальником) товарів, робіт, послуг.

ЕД, укладений шляхом обміну електронними повідомленнями, підписаний в порядку, визначеному статтею 12 Закону України «Про електронну комерцію», вважається за правовими наслідками **прирівнюється до договору, укладеного в письмовій формі.**

Кожен екземпляр ЕД з накладеним на нього підписом, визначеним статтею 12 Закону України «Про електронну комерцію», **є оригіналом** такого документа.

Електронні документи (повідомлення), пов'язані з електронним угодою, **можуть бути представлені в якості доказів** сторонами та іншими особами, які беруть участь в судовому розгляді справи.

Докази, представлені в електронній формі та / або у формі паперових копій електронних повідомлень, **вважаються письмовими доказами** згідно зі:

- статтею 64 Цивільного процесуального кодексу України;

- статтею 36 Господарського процесуального кодексу України;
- статтею 79 Кодексу адміністративного судочинства України.

2.3.4. Види порушень у сфері мікрокредитів

1. **Передача МФО третій стороні персональних даних клієнтів** – *що є порушенням статті 32 Конституції України; статті 188-39 Кодексу про адміністративні правопорушення України; статті 24 Закону України «Про захист персональних даних»;*

2. **Оформлення без згоди особи на неї кредитів, заволодівши персональними даними** – *такі дії можуть кваліфікуватись, як шахрайство відповідно до ст. 190 Кримінального кодексу України;*

3. **Вимога або передача права вимоги повернення кредиту 3-ї стороні** (наприклад, колекторам), *що є порушенням ст. 189 Кримінального кодексу України примушування до виконання чи невиконання цивільно-правових зобов'язань, що також є злочином в розумінні ст. 355 Кримінального кодексу України;*

4. **Передача (продажа) кредиту 3-й особі без повідомлення боржника** *– що є порушенням статтей 516 і 517 Цивільного кодексу України, що встановлює обов'язок банку або ж колекторів повідомити вас про те, що кредит був проданий.*

5. **Зміна в односторонньому порядку умов договору:** процентної ставки за користування кредитом, терміну повернення кредиту.

2.3.5. Необхідні документи для формування доказової бази

1. *Наявність або відсутність підтвердження про оформленого письмового чи електронного договору;*

2. *Підтвердження неможливості здійснити укладання такого електронного договору в зв'язку з технічною неможливістю* (перебування під час укладання договору в місці де відсутній будь-який телекомунікаційний зв'язок, відсутність будь-яких технічних засобів для проведення такого підписання ЕД);

3. Наявність чи відсутність доказів про:

- прийняття умов договору шляхом (направлення відповіді погодження про прийняття умов договору);
- заповнення та відправлення анкети з заповненими особистими даними;
- заповнення формуляра заяви (форми) про прийняття такої пропозиції в електронній формі, що підписується в порядку, передбаченому статтею 12 Закону України «Про електрону комерцію»;
- вчинення дій, що вважаються прийняттям пропозиції укласти електронний договір, якщо зміст таких дій чітко роз'яснено в інформаційній системі, в якій розміщено таку пропозицію, і ці роз'яснення пов'язані з нею.
- Пересилання ксерокопій документів (власного паспорту, індентифікаційного коду) особою;

4. Наявність або відсутність:

- електронного цифрового підпису відповідно до Закону України «Про електронний цифровий підпис», за умови використання засобу електронного цифрового підпису усіма сторонами електронного правочину;
- електронного підпису одноразовим ідентифікатором, визначеним цим Законом;
- аналога власноручного підпису (факсимільного відтворення підпису за допомогою засобів механічного або іншого копіювання, іншого аналога власноручного підпису) за письмовою згодою сторін,

5. *Наявність чи відсутність доказів надходження* на особистий рахунок взятих грошових коштів у відповідній сумі від відповідної сторони правовідносин;

6. *Наявність чи відсутність для підтвердження доказів* про вільний доступ до всіх документів в яких визначено умови кредитування чи послуги.

2.3.6. Порядок вирішення спорів (позасудовий, судовий) – зразки заяв до регулятора і до суду, додатки до них, алгоритм дій

Існує 2 варіанта вирішення спорів, які можуть виникнути між фінансовою установою та споживачами фінансових послуг.

1. Позасудовий:

А) Договірний (проведення переговорів між учасниками фінансових правовідносин, відшукання компромісу – можливих шляхів вирішення);

Б) Подача скарги у контрольно-наглядовий орган – НБУ.

2. Судовий порядок – подача позовної заяви в суд.

Кожний з зазначених порядків має свої переваги та недоліки.

Позасудовий порядок.

А) договірний.

***Переваги**:*

- *самий дешевий* – не треба витрачатись на суди та адвокатів;
- *дозволяє сторонам залишитись в доброзичливих відносинах;*
- *пошук компромісу* – взаємовигідних варіантів вирішення;
- *не позбавляє можливості звернення до суду в разі невиконання умов нового договору.*

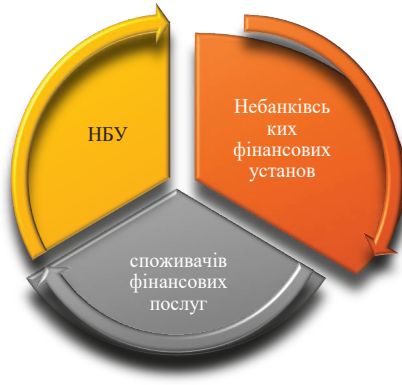
Недоліки:

- можна застосовувати виключно при обоюдному бажані кожної зі сторін приймати участь у переговорному процесі;

- відшукання компромісу це завжди готовність прийняття на себе ряду негативних наслідків;
- є варіант недотримання стороною нових умов, отже додатково може бути втрата часу і матеріальних ресурсів;

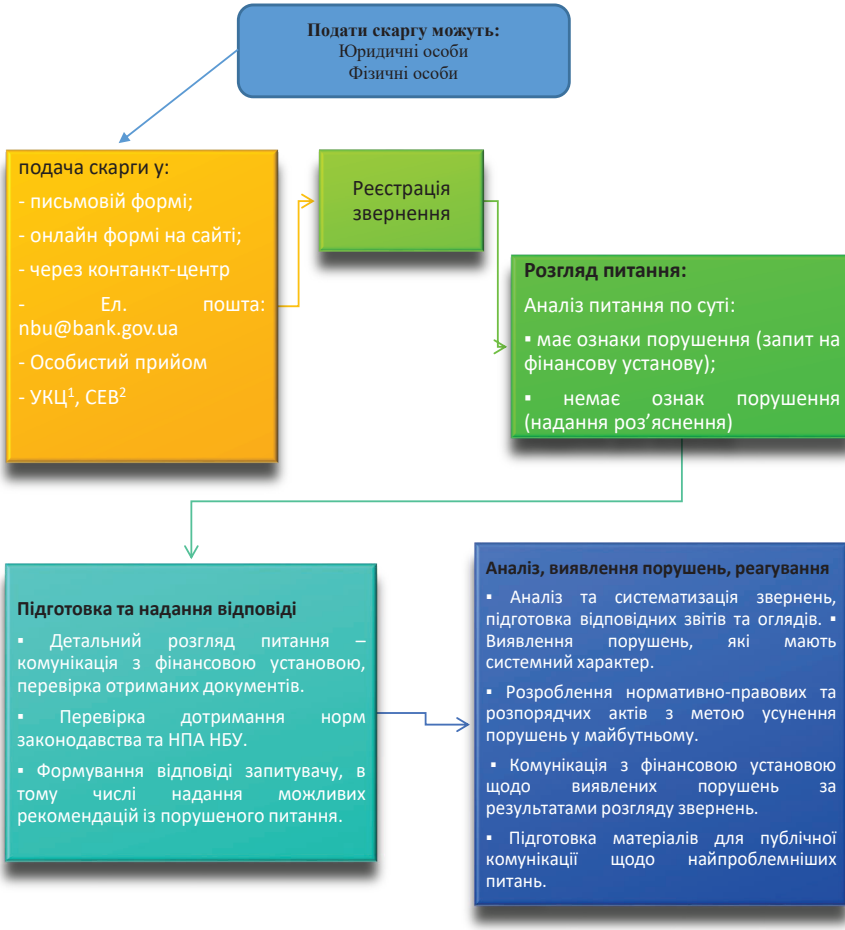
Б) Скарга до контрольно-наглядового органу – НБУ:

З 01 липня 2020 року розпочалася система перебудова у порядку здійснення контрольно-наглядової функції в сфері функціонування небанківських фінансових установ. Функції нагляду та контролю за діяльністю небанківських фінансових установ було передано від Національної комісії ринків фінансових послуг до НБУ. На сьогодні триває процес становлення взаємодії:



На сьогодні НБУ розроблено і запроваджено механізм роботи зі зверненнями громадян. Подання звернення до НБУ громадянином чи законним представником або запиту на інформацію передбачає його (її) згоду на оброблення, використання персональних даних відповідно до Закону України «Про персональні дані» під час опрацювання звернення на інформацію НБУ, а також їх поширення в разі пересилання за належністю.

Механізм роботи зі зверненнями громадян НБУ[41]



УКЦ - Урядовий Контактний Центр;

СЕВ - Система електронної взаємодії між органами державної влади.

[41]Путівник для небанківських фінансових установ (станом на 01.07.2020) : Національний банк України. URL:https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Guide-book_for_non-bank_financial_institutions.pdf?v=4 (дата звернення 15.09.2020).

Порядок розгляду звернень громадян та запитів на інформацію регламентовано Інструкцією про організацію розгляду звернень громадян, проведення особистого прийому та забезпечення доступу до публічної інформації в Національному банку України, затвердженою рішенням Правління Національного банку від 14 травня 2020 року №332-рш

Для зв'язку з Національним банком на вебсайті у розділі "Контакти" НБУ використовуйте такі засоби:

«Єдине вікно» – це сервіс для подання звернень, скарг, листів, запитів, довідок та інших питань; громадян до НБУ у формі (*додаток А*), що міститься на сайті НБУ, які надсилаються на nbu@bank.gov.ua;

SMS-інформування громадян – із 7 листопада 2017 року НБУ розпочав надавати послугу SMS-інформування громадян (у тому числі адвокатів, юридичних осіб та громадських організацій) про реєстрацію їх звернень або запитів на інформацію засобами мобільного зв'язку. Така послуга надається за наявності вказаних номерів телефонів запитувачів.

Форма зворотного зв'язку.

За допомогою форми зворотного зв'язку ви можете надіслати:

- повідомлення про порушення вимог антикорупційного законодавства працівниками НБУ;
- повідомлення про роботу фінустанов без чинних ліцензій;
- запит на інформацію, у тому числі розміщену на вебсайті НБУ, а також повідомити про виявлену помилку на ньому.

Контакт-центр.

Зв'язатися з НБУ за телефоном Контакт-центру: 0 800 505 240.

Якщо не вийшло додзвонилися до оператора і всі лінії були зайняті, можна залишити повідомлення на автовідповідач, обов'язково зазначивши номер свого телефону, і працівники НБУ самі перетелефонують.

Особливості процедури звернення громадян до НБУ[42]:

Письмове/письмовий звернення/запит на інформацію в паперовому вигляді підписується заявником (запитувачем) із зазначенням дати.

Застосування кваліфікованого електронного підпису під час надсилання електронного звернення/запиту на інформацію, а також звернення/запиту на інформацію, яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Національного банку, не вимагається.

Звернення/запит на інформацію осіб, які з поважних причин (інвалідність, обмежені фізичні можливості) не можуть подати письмове/письмовий звернення/запит на інформацію під час прийому в Центрі прийому громадян (або в іншому приміщенні, в якому може проводитися прийом громадян), записується (реєструється) працівником Національного банку.

Штрих-код або реєстраційний штамп із зазначенням дати та реєстраційного номера на другому примірнику (копії) звернення/запиту на інформацію проставляється на вимогу особи, яка власноруч подала звернення/запит на інформацію до Національного банку в паперовому вигляді. Цей примірник (копія) повертається цій особі, а перший – залишається в Національному банку для розгляду та надання відповіді.

Датою подання звернення/запиту на інформацію, яке/який надсилається на електронну пошту (e-mail) Національного банку, є дата його надходження на адресу електронної пошти (e-mail) Національного банку.

Датою подання такого звернення/запиту на інформацію, яке/який надійшло/надійшов на адресу електронної пошти (e-mail) Національного банку в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

[42] Путівник для небанківських фінансових установ (станом на 01.07.2020) : Національний банк України. URL:https://bank.gov.ua/admin_uploads/article/Guide-book_for_non-bank_financial_institutions.pdf?v=4 (дата звернення 15.09.2020).

Датою подання електронного звернення/запиту на інформацію є дата подання заповненої форми, розміщеної на сторінці офіційного Інтернет-представництва Національного банку, а тих, що надійшли в неробочий день і час, – наступний робочий день після дня подання такої форми.

Усне звернення/запит на інформацію, що надходить на «гарячу лінію», реєструється працівником Національного банку.

Особа в усному зверненні/запиті на інформацію зазначає інформацію згідно з пунктом 36 розділу IV та пунктом 51 розділу V цієї Інструкції.

З'ясування додаткових відомостей під час подання усного звернення/запиту на інформацію, що не стосуються змісту порушених питань, не допускається.

Національний банк попередньо опрацьовує та реєструє звернення/запити на інформацію в день надходження засобами системи електронного документообігу Національного банку (далі – СЕД), а ті, що надійшли в неробочий день та час, – наступного робочого дня після дня надходження.

Реєстрація звернення/запиту на інформацію полягає в присвоєнні реєстраційного номера та проставляння дати реєстрації після введення в СЕД інформації про особу, яка подає звернення/запит на інформацію.

Особа, яка зазначила у зверненні/запиті на інформацію номер мобільного телефону, після реєстрації отримує смс-повідомлення про дату та реєстраційний номер звернення/запиту на інформацію.

Звернення/запит на інформацію, у якому порушується питання, що не належить до компетенції НБУ, у строк, визначений Законом про звернення або Законом про публічну інформацію, пересилається за належністю до відповідного органу, фінансової або іншої установи (організації) чи посадової особи (крім тих, дії або рішення яких оскаржуються), з одночасним повідомленням про це особи, яка подала це звернення/запит на інформацію. Супровідний лист до звернення/запиту на інформацію, яке/який пересилається за належністю, підписує уповноважена службова особа Національного банку.

Відповідь на звернення/запит на інформацію оформляється на бланку НБУ та надається державною мовою з урахуванням вимог Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».

Відповідь за результатами розгляду звернення/запиту на інформацію, отриманого іншою мовою, ніж державна, може надаватися (крім державної мови) іншою мовою.

Відповідь на колективне/колективний звернення/запит на інформацію надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших осіб або на адресу особи, яка зазначена першою.

Відповідь за результатами розгляду звернення/запиту на інформацію надається за підписом керівництва НБУ або уповноваженої службової особи НБУ.

Національний банк надсилає відповідь на звернення/запит на інформацію на електронну поштову адресу особі, яка подала таке/такий звернення/запит на інформацію, із застосуванням кваліфікованого електронного підпису керівництва Національного банку або уповноваженої службової особи Національного банку, який за правовим статусом має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис, та має презумпцію його відповідності власноручному підпису відповідно до Закону України «Про електронні довірчі послуги».

Результати розгляду звернення/запиту на інформацію надаються в паперовому вигляді та надсилаються засобами поштового зв'язку (простим поштовим відправленням) на вимогу особи, яка його подала, а також, якщо у зверненні/запиті на інформацію, оформленому в паперовому вигляді, не зазначена електронна поштова адреса для надсилання відповіді.

Строк розгляду звернення визначається в календарних днях, запиту на інформацію – у робочих днях починаючи з дати його надходження (реєстрації).

Останнім днем строку розгляду звернення/запиту на інформацію є перший день після неробочого, якщо останній день строку розгляду припадає на вихідний, святковий, інший неробочий день.

Датою виконання звернення/запиту на інформацію є дата реєстрації в СЕД відповіді на нього.

2.3.7. Кейси (судова практика) – приклади, поради для вирішення, алгоритм дій. Нормативне регулювання, аналіз судових рішень на предмет доказів, що лягли в основу його прийняття

Чоловік розповів, що він проживає в м. Слов'янськ, йому погрожувала фінансова компанія, де він раніше оформив так названий мікрокредит онлайн. Пів року тому, Миколай заповнив на сайті фінансової компанії анкету та отримав грошові кошти на банківську карту у розмірі 5000 грн. Внаслідок того, що він не здійснював платежі за 3 місяці користування ними, з нього вимагають суму в розмірі 16000 грн. При цьому систематично телефонують колектори та надсилають погрози в образливій та доволі неприємній формі.

Висновки юриста[43]

Усі правовідносини між клієнтом та фінансовою установою регулює в основному Цивільний кодекс України. Кредитний договір є однією із форм договору позики. Згідно зі ст. 1047 ЦК України, договір позики, де позикодавцем виступає юридична особа, укладається обов'язково у письмовій формі. Таким чином постає питання, яку форму носить «заповнення позичальником» анкети на сайті фінансової установи? Отже, в Законі України «Про електронну

[43] URL: https://ldn.org.ua/consultations/scho-robyty-koly-on-lajn-kredytory-zahrozhuyut-sudom/ (дата звернення 15.09.2020).

комерцію» визначено поняття електронної торгівлі, електронного договору, електронного правочину. Якщо розглянути положення статті 12 цього Закону, приходимо до висновку, що він прирівнює тільки електронні договори, укладені шляхом обміну електронними повідомленнями – до укладених у письмовій формі (договір підписаний за допомогою електронного цифрового підпису), а інші електронні договори – до усних договорів.

В Законі України «Про електронний цифровий підпис» у статті 1 визначено, що «*електронний цифровий підпис це вид електронного підпису, отриманого за результатом криптографічного перетворення набору електронних даних, який додається до цього набору або логічно з ним поєднується і дає змогу підтвердити його цілісність та ідентифікувати підписувача. Електронний цифровий підпис накладається за допомоги особистого ключа та перевіряється за допомоги відкритого ключа».*

Зі слів клієнта, під час заповнення анкети він також заходив в свій особистий кабінет системи «ОнлайнБанкінг» ПАТ КБ «Приватбанк» за допомоги власного пароля та ID, за допомоги спеціальної програми підвантажувалися особисті дані з кабінету в анкету. Так був отриманий ЕЦП.

Отже, можна вважати, що письмова форма договору при заповненні анкети із підвантаженням даних з особистого кабінету Банку була дотримана.

Таким чином, в якості доказу укладення письмового договору з боку фінансової установи у судовому засіданні, буде підтверджена інформація із ПАТ КБ «Приватбанку» про зв'язок входом в особистий кабінет та із заповненням анкети клієнтом, оскільки до кабінету має доступ виключно лише заявник.

Що робити з непомірно високою пенею

Однак виникає питання із правом фінансової установи нараховувати борг за 2 місяці, який втричі перевищує розмір кредиту. Так, на сайті фінансової установи, є правила кредитування, де зокрема зазначено, що за

кожний день прострочення позичальник сплачує 3% від суми залишку кредиту за кожний день прострочення до його повного виконання.

З урахуванням зазначеного розміру пені, є суттєвий дисбаланс договірних відносин відносно прав та інтересів позичальника, що є порушенням статті 18 Закону України «Про захист прав споживачів».

Аналіз судової практики із приводу визначення справедливого розміру пені, свідчить про те, що її нарахування у розмірі 3% є суттєво завищеною.

Так, у публікації, розміщеній на сайті апеляційного суду Миколаївської області «Встановлення для позичальника банку непропорційно високої пені є наслідком дисбалансу договірних прав та обов'язків на шкоду споживачу послуг і може бути визнане незаконним», було зазначено наступне:

«Рішенням суду першої інстанції, залишеним без змін апеляційним судом, позов позивальника банка був задоволений, визнано недійсним пункт кредитного договору, що встановлював для позичальника розмір пені 1% від простроченої суми за кожен день прострочення, тобто 365 % річних.

Суди дійшли висновку, що подібне положення договору є несправедливим і суперечить принципам розумності та добросовісності, є наслідком дисбалансу договірних прав та обов'язків на шкоду позичальникові, як споживачці банківських послуг, оскільки дана умова договору встановлює вимогу щодо сплати непропорційно великої суми компенсації (понад 50% вартості продукції) у разі невиконання/неналежного виконання нею зобов'язань за кредитним договором».

Заперечення банку зводилися, перш за все, до того, що включення спірних умов до договору відбулося за погодження з позивачем. Втім, судом зазначено, що незалежно від виконання банком вимог статті 11 Закону України «Про захист прав споживачів» щодо надання усієї інформації про умови кредитування та сукупну вартість кредиту, останній відповідно до приписів статті 18 цього ж

Закону не повинен включати до кредитного договору несправедливих умов під страхом їх недійсності[44].

Мотивація судових рішень варта уваги

Відповідно до статті 18 Закону України «Про захист прав споживачів» продавець (виконавець, виробник) не повинен включати у договори із споживачем умови, які є несправедливими. Умови договору є несправедливими, якщо всупереч принципу добросовісності його наслідком є істотний дисбаланс договірних прав та обов'язків на шкоду споживача.

Вимога про нарахування та сплату неустойки, яка є явно завищеною, не відповідає передбаченим у пункт 6 статті 3, частини третій статті 509 та частинах першій, другій статті 627 ЦК України засадам справедливості, добросовісності, розумності як складовим елементам загального конституційного принципу верховенства права. Наявність у кредитора можливості стягувати із споживача надмірні грошові суми як неустойку спотворює її дійсне правове призначення, оскільки із засобу розумного стимулювання боржника виконувати основне грошове зобов'язання неустойка перетворюється на несправедливо непомірний тягар для споживача та джерело отримання невиправданих додаткових прибутків кредитором.

Відповідно до положень Резолюції Генеральної Асамблеї ООН «Керівні принципи для захисту інтересів споживачів» від 09 квітня 1985 року № 39/248 споживачі мають бути захищені від таких зловживань, як односторонні типові контракти, виключення основних прав у контрактах та незаконні умови кредитування продавцями.

[44] Капошилін К. Херсонський Офіс Мережі правового розвитку надає безоплатну правову допомогу в рамках проекту «Енергія Змін»,https://ldn.org.ua/consultations/scho-robyty-koly-on-lajn-kredytory-zahrozhuyut-sudom/#:~:text (дата звернення 15.09.2020).

Такого ж висновку дійшов Конституційний Суд України в рішенні від 11 липня 2013 року № 7-рп/2013 у справі № 1-12/13.

Враховуючи вищевикладене, можна зробити висновок, що укладення «онлайн кредитів» знаходиться у правовому полі України, однак в більшості випадків фінансові установи зловживають своїм правом вимоги сплати пені за користування коштами, суттєво збільшуючи її розмір[45].

Порядок стягнення коштів передбачений лише шляхом звернення до суду із відповідним позовом до суду, але фінансові установи, як і банківські, зазвичай готують позов на межі закінчення строків позовної давності (три роки), задля отримання максимальної суми від боржника внаслідок перерахунку пені за вказаний строк. При цьому, якщо позичальник почне здійснювати оплату кредиту із часом, усі кошти будуть перерахованими спочатку на погашення необґрунтованого розміру пені, а потім вже основного боргу. Вказаний факт випливає зі змісту правил користування кредитом, наявного на сайті фінансової установи.

Найкращий вихід із ситуації

Таким чином, в даному випадку найкращим виходом із ситуації є звернення із позовом до суду самого позичальника про визнання недійсним кредитного договору в частині нарахування пені в розмірі, що суттєво перевищує справедливий розмір пені, на нашу думку не більше (0,3%) за кожен день прострочення.

Щодо систематичних дзвінків та необґрунтованих погроз з боку фінансових компаній, що надходять до боржників, слід зазначити, що наразі в Верховній Раді

[45] Капошилін К. Херсонський Офіс Мережі правового розвитку надає безоплатну правову допомогу в рамках проекту «Енергія Змін»,https://ldn.org.ua/consultations/scho-robyty-koly-on-lajn-kredytory-zahrozhuyut-sudom/#:~:text (дата звернення 15.09.2020).

України перебуває на розгляді Законопроект “Про заборону колекторської діяльності”, однак мусимо констатувати, що на жаль, поки що він отримав негативні висновки науково-експертної комісії, оскільки подібні дії можуть бути визнані неправомірними лише у випадку, якщо підпадатимуть під визначення злочину у розумінні Кримінального кодексу України та/або призведуть до завдання майнової чи моральної шкоди боржнику.

Відтак особи, які отримують від фінансових компаній необґрунтовані погрози на свою адресу, повинні звертатися із відповідною заявою до правоохоронних органів за фактом примушення до виконання цивільно-правових зобов’язань.

За результатами звернення юрист порекомендував Т. звернутися з позовом до суду про визнання недійсним кредитного договору в частині нарахування пені та із заявою до поліції щодо протиправних дій фінансової компанії[46].

Приклад судового рішення № 1

Справа № 750/7521/19
Провадження № 2/750/1817/19
Р І Ш Е Н Н Я
І М Е Н Е М У К Р А Ї Н И
06 листопада 2019 року м. Чернігів

Деснянський районний суд міста Чернігова в складі:
Головуючого судді Требух Н.В.
За участі секретаря судового засідання Будаш М.В. за участі представника позивача Рожко С.М., представника відповідача Дасюк С.В.

розглянувши у відкритому судовому засіданні цивільну справу за позовом ОСОБА_1 до Товариства з обмеженою відповідальністю «А.» про визнання кредитного договору недійсним,-

[46] Капошилін К. Херсонський Офіс Мережі правового розвитку надає безоплатну правову допомогу в рамках проекту «Енергія Змін»,https://ldn.org.ua/consultations/scho-robyty-koly-on-lajn-kredytory-zahrozhuyut-sudom/#:~:text (дата звернення 15.09.2020).

в с т а н о в и в:

Позивач звернулася до суду із позовом про визнання кредитного договору №656231 про надання фінансового кредиту від 25.02.2019 року недійсним. Свої позовні вимоги обґрунтовує тим, що нею були отримані від відповідача повідомлення про необхідність повернення кредитних коштів. Було здійснено запит про надання відповідачем необхідної інформації з приводу повідомлень про сплату боргу. З наданої відповіді дізналась, що нібито 25.02.2019 року з відповідачем було укладено Договір (індивідуальна частина №656231) про надання грошових коштів у позику, у тому числі на умовах фінансового кредиту. Зазначає, що вказаний договір ні власноручно, ні жодним іншим підписом в тому числі електронним не підписувала, грошові кошти в кредит не отримувала. Відповідачем надано відзив на позовну заяву, з якого вбачається, що відповідач позов не визнає, в його задоволенні просить відмовити, посилаючись на те, що позивач вказаний договір було підписано одноразовим ідентифікатором згідно Закону України «Про електронну комерцію». Також вказує на те, що позивачу було перераховано кошти в сумі 7000 грн на її картковий рахунок, а в подальшому позивачем на виконання умов кредитного договору було здійснено погашення коштів в сумі 1000 грн. та в сумі 2591 грн., про що свідчить довідка ТОВ ФК «В.».

В судовому засіданні представник позивача позов підтримав і просив суд його задовольнити.

Представник відповідача проти задоволення позову заперечувала.

Судом встановлені наступні обставини справи та відповідні їм правовідносини.

Згідно із частинами першою та другою статті 205 ЦК України правочин може вчинятися усно або в письмовій формі. Сторони мають право обирати форму правочину, якщо інше не встановлено законом.

Правочин, для якого законом не встановлена обов`язкова письмова форма, вважається вчиненим, якщо поведінка сторін засвідчує їхню волю до настання відповідних правових наслідків.

Приписами частини першої статті 207 ЦК України передбачено, що правочин вважається таким, що вчинений у письмовій формі, якщо його зміст зафіксований в одному або кількох документах, у листах, телеграмах, якими обмінялися сторони.

Позивачем надана копія індивідуальної частини договору №656231 про надання фінансового кредиту від 25.02.2019 року, який укладений між ТОВ «А.» та ОСОБА_1 .

У розділі 8 договору «Реквізити та підписи сторін» вказано прізвища, ім`я та по батькові позивача на російській мові ОСОБА_1 , а також вказано, що договір підписано електронним підписом 25.02.2019 року 09:05:19.

Закон України «Про електронну комерцію» регулює правові відносини у сфері електронної комерції під час вчинення електронних правочинів.

Відповідно до ч. 2 ст. 1 Закону України «Про електронну комерцію» дія цього Закону не поширюється на правочини, якщо: законом встановлено спеціальний порядок переходу права власності або предметом правочину є об`єкти, вилучені з цивільного обороту або обмежені в цивільному обороті відповідно до законодавства; однією із сторін є фізична особа, яка не зареєстрована як фізична особа - підприємець та реалізує або пропонує до реалізації товари, виконує роботи, надає послуги з використанням інформаційно-телекомунікаційних систем, крім випадків, коли сторони прямо домовилися про застосування положень "Про електронну комерцію»

Порядок надання банківських послуг, випуск та обіг електронних грошей, здійснення переказу коштів не є предметом правового регулювання цього Закону і регулюється спеціальним законодавством. До послуг систем дистанційного обслуговування, випуску та обігу електронних грошей, страхування та інших послуг, щодо яких існує спеціальне законодавство, цей Закон застосовується лише в частині правочинів, вчинених в електронній формі, яка не суперечить спеціальному законодавству, що регулює здійснення послуг із дистанційного обслуговування, випуск та обіг електронних грошей, страхування, зокрема Законам України "Про електронні документи та електронний документообіг", "Про електронний цифровий підпис", " Про платіжні системи та переказ коштів в Україні", " Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг", " Про банки і банківську діяльність" та "Про страхування". (ч.2 ст. 2 Закону).

Таким чином, Закон України "Про електронну комерцію" застосовується лише в частині правочинів, вчинених в електронній формі, яка не суперечить спеціальному законодавству.

У відповідності до пунктів 5, 6, 12 частини1 статті 3 Закону України «Про електронну комерцію»:

- **електронний договір** - домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов`язків та оформлена в електронній формі;

- **електронний підпис** одноразовим ідентифікатором - дані в електронній формі у вигляді алфавітно-цифрової послідовності, що додаються до інших електронних даних особою, яка прийняла пропозицію (оферту) укласти електронний договір, та надсилаються іншій стороні цього договору

- **одноразовий ідентифікатор** - алфавітно-цифрова послідовність, що її отримує особа, яка прийняла пропозицію (оферту) укласти електронний договір шляхом реєстрації в інформаційно-телекомунікаційній системі суб`єкта електронної комерції, що надав таку пропозицію. Одноразовий ідентифікатор може передаватися суб`єктом електронної комерції, що пропонує укласти договір, іншій стороні електронного правочину засобом зв`язку, вказаним під час реєстрації у його системі, та додається (приєднується) до електронного повідомлення від особи, яка прийняла пропозицію укласти договір.

Термін "електронний підпис" вживається у значенні, наведеному в Законі України "Про електронний цифровий підпис" (ч.2 ст. 3 Закону).

Згідно з ч. 1 ст. 8 Закону права та обов`язки покупця (замовника, споживача) товарів, робіт, послуг у сфері електронної комерції визначаються законодавством України, зокрема Законом України "Про захист прав споживачів".

Покупець (замовник, споживач) товарів, робіт, послуг у сфері електронної комерції за обсягом своїх прав та обов`язків прирівнюється до споживача у разі укладення договору поза торговельними або офісними приміщеннями та у разі укладення договору на відстані відповідно до Закону України "Про захист прав споживачів".

Відповідно до ч.4 ст.8 Закону України «Про електронну комерцію», фізична особа повинна надати інформацію про себе, необхідну для вчинення електронного правочину, створення електронного підпису, ідентифікації в інформаційній системі суб`єкта електронної комерції, шляхом введення (створення) особою спеціального набору електронних даних, а також вчинення інших дій у такій системі.

Позивач стверджує, що вона не надавала відповідачу жодної інформації для вчинення електронного правочину. створення електронного підпису, ідентифікації в інформаційних системах та не вчиняла інших дій у таких системах.

Згідно з ч.3 ст. 11 Закону України «Про електронну комерцію», електронний договір укладається шляхом пропозиції його укласти (оферти) однією стороною та її прийняття (акцепту) другою стороною.

Електронний договір вважається укладеним з моменту одержання особою, яка направила пропозицію укласти такий договір, відповіді про прийняття цієї пропозиції в порядку, визначеному частиною шостою цієї статті.

Частиною 6 ст. 11 Закону визначено, що відповідь особи, якій адресована пропозиція укласти електронний договір, про її прийняття (акцепт) може бути надана шляхом:

надсилання електронного повідомлення особі, яка зробила пропозицію укласти електронний договір, підписаного в порядку, передбаченому статтею 12 цього Закону;

заповнення формуляра заяви (форми) про прийняття такої пропозиції в електронній формі, що підписується в порядку, передбаченому статтею 12 цього Закону;

вчинення дій, що вважаються прийняттям пропозиції укласти електронний договір, якщо зміст таких дій чітко роз`яснено в інформаційній системі, в якій розміщено таку пропозицію, і ці роз`яснення логічно пов`язані з нею.

На спростування доводів позивача, відповідачем не наданих жодних доказів того, що позивач отримувала пропозицію укласти електронний договір та прийняла таку пропозицію.

Електронний договір, укладений шляхом обміну електронними повідомленнями, підписаний у порядку, визначеному статтею 12 цього Закону, вважається таким, що за правовими наслідками прирівнюється до договору, укладеного у письмовій формі. (ч.12 ст. 11 Закону України «Про електронну комерцію).

Відповідно до ст. 12 Закону України «Про електронну комерцію», якщо відповідно до акта цивільного законодавства або за домовленістю сторін електронний правочин має бути підписаний сторонами, моментом його підписання є використання:

електронного підпису або електронного цифрового підпису відповідно до Закону, України "Про електронний цифровий підпис", за умови використання засобу електронного цифрового підпису усіма сторонами електронного правочину;

електронного підпису одноразовим ідентифікатором, визначеним цим Законом;

аналога власноручного підпису (факсимільного відтворення підпису за допомогою засобів механічного або іншого копіювання, іншого аналога власноручного підпису) за письмовою згодою сторін, у якій мають міститися зразки відповідних аналогів власноручних підписів.

В примірнику оспорюваного договору в розділі 8 «Реквізити та підписи сторін» зазначено, що клієнтом договір підписано електронним підписом.

У відзиві на позов відповідач вказує, що позивач підписала договір електронним підписом з одноразовим ідентифікатором.

При цьому в матеріалах справи відсутні будь-які докази підписання позивачем договору електронним підписом відповідно до Закону України «Про електронний цифровий підпис» або електронним підписом одноразовим ідентифікатором якого вона не отримувала від відповідача оскільки не реєструвалася в інформаційно-телекомунікаційних системах для укладення оспорюваного правочину. Доказів отримання позивачем одноразового ідентифікатора відповідачем не надано.

Разом з тим, як зазначалося вище, електронний договір, укладений шляхом обміну електронними повідомленнями, підписаний у порядку, визначеному статтею 12 цього Закону, вважається таким, що за правовими наслідками прирівнюється до договору, укладеного у письмовій формі.

Тобто, законом визначено, що при укладенні електронного договору письмова форма буде дотримана, виключно при його підписанні в порядку передбаченому ст. 12 Закону України «Про електронну комерцію».

Однак оспорюваний договір у визначеному Законом порядку не підписаний. Відповідачем не надано доказів того, що позивач договір був підписаний електронним підписом, або електронним цифровим підписом відповідно до Закону України "Про електронний цифровий підпис", або електронним підписом одноразовим ідентифікатором, або аналога власноручного підпису (факсимільного відтворення підпису за допомогою засобів механічного або іншого копіювання, іншого аналога власноручного підпису).

Крім того, згідно п.1.7 оспорюваного договору, невід"ємною частиною цього Договору є Правила надання фінансових кредитів ТОВ «А.», які розміщені на сайті www/creditplus/ua.

Але до відзиву на позовну заяву відповідач надає інші правила, які не є складовою частиною оспорюваного договору, а саме Правила надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту ТОВ «А.».

При цьому, згідно п.2.3 Правил, які надані відповідачем до відзиву на позов, прийняття рішення про укладення Договору між Товариством та Клієнтом відбувається на підставі Заявки встановленої форми, яку заповнює Клієнт після реєстрації на веб-сайті Товариства Для реєстрації на сайті Клієнт заповнює встановлену Реєстраційну форму.

Відповідачем суду не надані докази надання позивачем Заявки встановленої форми на укладення договору, як і відсутні докази заповнення реєстраційної форми для реєстрації на сайті відповідача.

На підтвердження факту надання коштів позивачу та подальше погашення суми боргу позивачем ТОВ «А.» було надано лист ТОВ ФК «В.», в якому зазначено про рух коштів щодо кредитного договору позивача. Однак, вказаний лист не є належним доказом, який підтверджує факт надання коштів позивачу, а також факт сплати коштів позивачем згідно умов договору. Інших доказів, виписку з банківських рахунків, платіжних доручень тощо відповідачем не надано.

Отже, проаналізувавши наявні в матеріалах справи докази, суд приходить до висновку, що договір №656231 про надання фінансового кредиту від 25.02.2019 року не був підписаний позивачем ні за допомогою одноразового ідентифікатора, ні за допомогою електронного цифрового підпису, який би відповідав вимогам Закону України «Про електронний цифровий підпис».

Відповідно до ст. ст. 202, 203 ЦК України, правочином є дія особи, спрямована на набуття, зміну або припинення цивільних прав та обов`язків. Волевиявлення учасника правочину має бути вільним і відповідати його внутрішній волі. Воля сторін полягає в їхній згоді взяти на себе певні обов`язки, вона повинна бути взаємною, двосторонньою і спрямованою на досягнення певної мети.

Вільне волевиявлення учасника правочину, передбачене ст. 203 ЦК України, є важливим чинником, без якого неможливо укладення договору. Своє волевиявлення на

укладення договору учасник правочину виявляє в момент досягнення згоди з усіх істотних умов, складання та скріплення підписом письмового документа.

Положення ч.ч.1, 2 ст.1055 ЦК України передбачають, що кредитний договір укладається у письмовій формі. Кредитний договір, укладений з недодержанням письмової форми, є нікчемним.

Інші форми договору кредиту, крім письмової, законодавством не визначено.

Відповідно до ч. 2 ст. 207 ЦК України правочин вважається таким, що вчинений у письмовій формі, якщо він підписаний його стороною (сторонами).

Статтею 215 ЦК України передбачено, що підставою недійсності правочину є недодержання в момент вчинення правочину стороною (сторонами) вимог, які встановлені частинами першою - третьою, п`ятою та шостою статті 203 цього Кодексу. Недійсним є правочин, якщо його недійсність встановлена законом (нікчемний правочин). У цьому разі визнання такого правочину недійсним судом не вимагається. У випадках, встановлених цим Кодексом, нікчемний правочин може бути визнаний судом дійсним. Якщо недійсність правочину прямо не встановлена законом, але одна із сторін або інша заінтересована особа заперечує його дійсність на підставах, встановлених законом, такий правочин може бути визнаний судом недійсним (оспорюваний правочин).

Оскільки, як вказувалося вище, кредитний договір в цілому позивачем не підписаний, оспорюваний кредитний договір укладений без волевиявлення сторони за договором, а тому на підставі частини третьої статті 203 та частини першої статті 215 ЦК України він підлягає визнанню судом недійним. За таких обставин, суд приходить до висновку про задоволення позову. Керуючись ст.12, 13, 81, 141, 258, 259, 265, 354 ЦПК України, суд -

в и р і ш и в:

позов задовольнити.

Визнати недійсним договір №656231 про надання фінансового кредиту від 25.02.2019 року між Товариством з обмеженою відповідальністю «А.» та ОСОБА_1 .

Рішення набирає законної сили, якщо протягом встановлених строків, не подана апеляційна скарга, або якщо рішення залишено в силі за результатами апеляційного розгляду справи.

Рішення може бути оскаржене до Чернігівського апеляційного суду.

Апеляційна скарга на рішення суду подається протягом тридцяти днів з дня його проголошення.

Позивач: ОСОБА_1 (АДРЕСА_1 РНОКПП НОМЕР_1).

Відповідач: Товариство з обмеженою відповідальністю «А.» .

Повне рішення виготовлено 11.11.2019 року.

Суддя Н.В.Требух

Аналіз доказів, що дало підставу прийняти судом рішення на користь клієнта - позивача

Позиція позивача	Суду не було надано доказів з боку відповідача щодо:
Кошти не отримувала	1) підписання договору цифровим ідентифікатором
Договір не підписувала	2) отримання клієнтом цифрового ідентифікатора
Заявку не подавала	3) заповнення Заявки клієнтом, що передбачено внурішніми публічними правилами
Порушено порядок підписання договору	4) заповнення електронної формидля реєстрації на сайті відповідача
	5) наявності банківських виписок щодо руху коштів; платіжних доручень
Отже, Суд визнав **договір не дійсним** і прийняв рішення на користь клієнта –позивача з таких підстав: 1. договір не підписаний; 2. відсутнє волевиявлення сторін; 3. порушенні умови укладання договору	

Приклад судового рішення № 2

Єдиний унікальний номер 725/4055/19
Номер провадження 2/725/573/19

РІШЕННЯ
ІМЕНЕМ УКРАЇНИ

05.12.2019 року м. Чернівці
Першотравневий районний суд м. Чернівців
в складі:
головуючого судді - Нестеренко Є. В.,
за участю:
секретаря судового засідання - Кочут М.В.
розглянувши у відкритому судовому засіданні в порядку загального позовного провадження в залі суду Першотравневого районного суду міста Чернівці цивільну справу за позовом ОСОБА_1 , місце проживання: АДРЕСА_1 , до Товариства з обмеженою відповідальністю «УКР КРЕДИТ ФІНАНС», місце знаходження: м. Київ, вул. Л. Українки, 26/офіс 407, про визнання недійсним кредитного договору, -

В С Т А Н О В И В:

Позивач звернувся до суду з позовом до відповідача про визнання недійсним кредитного договору.

В обґрунтуванні позовних вимог позивач зазначив, що в червня 2019 року із дзвінків представників відповідача він дізнався про те, що між ним та ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС» укладено кредитний договір №0107-7899 від 03.01.2019 року, за умовами якого позивач отримав в кредит грошові кошти, в сумі 11000.00 гривень та зобов`язався повернути кредит, сплатити нараховані відсотки.

Позивач вважає, що даний кредитний договір не був підписаний з його сторони, сторони не домовились про всі істотні умови визначені законодавством, а сам договір містить умови, які є несправедливими в цілому, суперечать принципу сумлінності, що є наслідком істотного дисбалансу договірних прав та обов`язків на погіршення становища споживача, що в свою чергу є підставою для визнання такого договору недійсним.

Позивач посилається на ч. 1 ст. 18, 19 ЗУ «Про захист прав споживачів», відповідно до якої, виконавець не повинен включати у договори із споживачем умови, які є не справедливими. З умов договору вбачається ознаки здійснення відповідачем нечесної підприємницької діяльності. Адже при укладанні угоди відповідач не здійснив всіх необхідних умов для перевірки особи клієнта, не перевірив хто саме підписує договір, не створив умов, з а яких стороння особа не зможе скористуватись особистими даними позивача. Правочини вчинені з використанням нечесної підприємницької практики, є недійсними.

На підставі викладеного, позивач просить суд визнати недійним кредитний договір №0107-7899 від 03.01.2019 року укладений між ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС» та ОСОБА_1 , а також вирішити питання про розподіл судових витрат.

Ухвалою судді від 17.07.2019 року відкрито провадження по цивільній справі, судовий розгляд постановлено проводити в порядку загального позовного провадження.

08.08.2019 року від представника відповідача до суду надійшов відзив на позов, відповідно до якого він вважає його безпідставним та просить відмовити позивачу у задоволенні позову та зазначив, що товариство є юридичною особою, яка здійснює підприємницьку діяльність щодо надання фінансових послуг на підставі отриманих ліцензій. Фінансові послуги з надання коштів у позику на умовах фінансування кредиту здійснюються через мережу Інтернет, шляхом розміщення правил надання грошових коштів у кредит на сайті https://www.navse.com.ua . Ці правила є публічною офертою і кожен має право оформити кредит подавши заяву на сайті кредитодавця за електронною адресою: https://www.navse.com.ua . Згідно п.4.19-4.20 правил, договір підписується за домовленістю сторін згідно вимог, визначених ЗУ «Про електронну комерцію», а саме шляхом підпису електронним підписом одноразовим ідентифікатором (одноразовим паролем), який використовується позичальником в якості власноручного підпису та є підтвердженням його особистості. ОСОБА_1 створив на сайті відповідача заявку про отримання кредитних коштів, яку підписав шляхом введення одноразового ідентифікатора отриманого від відповідача, а отже погодив всі його істотні умови, такі як предмет, строк. Вказує на те, що ОСОБА_1 з моменту реєстрації на сайті створив свій особистий кабінет, який є сукупністю захищених сторінок. Більше того позивач 17.12.2018 року уклав аналогічний кредитний договорів з ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС», обидва договори укладалися на однакових умовах, на строк, що не перевищує 10 тижнів, дана обставина свідчить про те, що інформація отримана позивачем була повною та достатньою, крім того зрозумілою для нього. Твердження

позивача про ведення відповідачем нечесної підприємницької діяльності відповідно до ЗУ «Про захист прав споживачів», в зв`язку з не здійсненням перевірки особи клієнта при укладенні Договору, відсутністю підпису сторони, вважає необґрунтованими, оскільки відповідачем детально розписано порядок укладення та способу підпису договору. Крім того доступ до особистих даних, з метою отримання кредиту, що знаходяться в Особистому кабінеті позивача має тільки він сам, оскільки самостійно визначає логін і пароль для доступу до Особистого кабінету та несе самостійно відповідальність за їх збереження, відповідно до п. 2.14, 2.16 Правил. Крім того зазначив, щодо твердження позивача про необізнаність та відсутність інформації щодо укладення договору є безпідставними, оскільки позивачу на електронну адресу arxangelcv@gmail.com було відправлено повідомлення про погодження кредиту. Крім того, примірник Кредитного Договору також розміщений в Особистому кабінеті позивача на сайті відповідача, з яким позивач може ознайомитись в будь-який момент. Щодо відсутності підтвердження перерахування коштів позивачу, то відповідачем на електрону адресу позивача arxangelcv@gmail.com було направлено електронний лист. Грошові кошти були перераховані у день укладення Договору, тобто 03.01.2019 року про що свідчить витяг з реєстру банку щодо видачі кредиту позивачу, в свою чергу позивачем здійснено часткову сплату заборгованості, про що свідчить витяг з банку щодо погашення заборгованості.

20.08.2019 року позивач подав відповідь на відзив представника відповідача, у якій вважав, відзив не обґрунтованим та безпідставним, зазначив що надані відповідачем докази факту переказу коштів не відповідають вимогам до первинних документів, а отже не може бути визнано належним та допустимим доказом проведення операції з перерахунку коштів. Просив позов задовольнити.

16.09.2019 року від представника відповідача до суду надійшло заперечення щодо відповіді на відзив, відповідно до якого він вважає його безпідставним та просить відмовити позивачу у задоволенні позову.

Ухвалою суду від 13.11.2019 року закрито підготовче провадження та призначено справу до судового розгляду.

До початку судового засідання позивач, подав до суду письмову заяву, в якій просить суд справу розглядати за його відсутності, на задоволенні позову наполягає.

До початку судового засідання представник відповідача, подав до суду письмову заяву, в якій просить суд справу розглядати за його відсутності, просив відмовити у задоволенні позову в повному обсязі.

Суд вважає можливим розглянути справу за відсутності сторін, оскільки у справі наявні достатні матеріали про права та взаємовідносини сторін.

Дослідивши матеріали, суд встановив, наступні фактичні обставини та відповідні ним правовідносини.

03.01.2019 між ОСОБА_1 та ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС» було укладено кредитний договір №0107-7899, відповідно до умов якого, позивачу надано грошові кошти в сумі 11 000 грн. строком на 10 тижнів, на умовах строковості, зворотності, платності, а він зобов`язався повернути його та сплатити проценти за користування кредитом в порядку та на умовах, визначених договором.

Відповідно до п. 1.2. договору кредит надано позичальнику виключно за допомогою веб-сайту кредитодавця https://www.navse.com.ua, за умови ідентифікації позичальника та використання електронного цифрового підпису одноразовим ідентифікатором.

Згідно п. 4.14 правил надання грошових коштів у кредит, затверджених наказом директора ТОВ «УКР КРЕДИТ ФІНАНС» № 11-п від 15.12.2017, у випадку прийняття рішення про надання кредиту, на електронну пошту заявника, зазначену в заявці, надсилається лист з гіперпосиланням, здійснивши перехід по якому, заявник отримує копію електронного договору, який підписується згідно вимог, визначених ЗУ «Про електронну комерцію» (п. 4.19 Правил).

Відповідно до п. 1.3. договору визначено строк кредиту 10 тижнів, тобто до 13.03.2019 року.

Відповідно до п. 1.4. договору, він є укладеним з моменту підписання сторонами та набуває чинності з моменту перерахування суми кредиту на поточний банківський рахунок, до якого емітована (прив`язана) платіжна картка, вказана позичальником для укладення цього договору.

Детальна інформація щодо визначення сукупної вартості кредиту при нарахуванні основних процентів у відповідності до п. 1.7 договору, визначена у графіку платежів, який є невід`ємною частиною цього договору.

Згідно п. 7.5. договору позичальник ОСОБА_1 підтвердив своїм підписом, що до укладення договору він отримав від кредитора інформацію, що визначена ч.2 ст. 12 ЗУ «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг», а також надав згоду, усвідомлюючи її правові наслідки, на використання, в якості аналога власноручного підпису, для підписання цього договору електронного підпису одноразовим ідентифікатором, який надається кредитодавцем.

На виконання вказаного пункту договору та п. 4.19 правил надання грошових коштів у кредит, його підписано ОСОБА_1 одноразовим ідентифікатором, про що міститься відмітка в п. 8 договору «Реквізити та підписи сторін».

Згідно п. 7.6. договору, позичальник вказав, що отримує кредит на споживчі цілі.

Відповідно до ст. 202 ЦК України, правочином є дія особи, спрямована на набуття, зміну або припинення цивільних прав та обов`язків. Правочини можуть бути односторонніми та дво- чи багатосторонніми (договори). Дво- чи багатостороннім правочином є погоджена дія двох або більше сторін.

Статтею 203 ЦК України встановлено загальні вимоги, додержання яких є необхідним для чинності правочину, серед яких волевиявлення учасника правочину, яке має бути вільним і відповідати його внутрішній волі, а також вчинення правочину у формі, встановленій законом.

Відповідно до ст. 215 ЦК України, підставою недійсності правочину є недодержання в момент вчинення правочину стороною (сторонами) вимог, які встановлені частинами першою - третьою, п`ятою та шостою статті 203 цього Кодексу. Якщо недійсність правочину прямо не встановлена законом, але одна із сторін або інша заінтересована особа заперечує його дійсність на підставах, встановлених законом, такий правочин може бути визнаний судом недійсним (оспорюваний правочин).

Згідно зі ст. 204 ЦК України правочин є правомірним, якщо його недійсність прямо не встановлена законом або якщо він не визнаний судом недійсним.

Відповідно до ст. 207 ЦК України, правочин вважається таким, що вчинений у письмовій формі, якщо його зміст зафіксований в одному або кількох документах (у тому числі електронних), у листах, телеграмах, якими обмінялися сторони. Правочин вважається таким, що вчинений у письмовій формі, якщо воля сторін виражена за допомогою телетайпного, електронного або іншого технічного засобу зв`язку.

Правочин вважається таким, що вчинений у письмовій формі, якщо він підписаний його стороною (сторонами).

Відповідно до ч.3 ст. 207 ЦК України, використання при вчиненні правочинів факсимільного відтворення підпису за допомогою засобів механічного, електронного або іншого копіювання, електронного підпису або іншого аналога власноручного підпису допускається у випадках, встановлених законом, іншими актами цивільного законодавства, або за письмовою згодою сторін, у якій мають міститися зразки відповідного аналога їхніх власноручних підписів.

Відповідно до п. 2, 4 ч.1 ст. 208, ч.1 ст. 1055 ЦК України, для кредитного договору законом визначена обов`язкова письмова форма.

Відповідно до ст. 1054 ЦК України, за кредитним договором банк або інша фінансова установа зобов`язується надати грошові кошти (кредит) позичальникові в розмірі та на умовах, встановлених договором, а позичальник зобов`язується повернути кредит, сплатити проценти.

Правові відносини у сфері електронної комерції під час вчинення електронних правочинів в Україні регулюються Законом України «Про електронну комерцію», який визначає організаційно-правові засади діяльності у сфері електронної комерції в Україні, встановлює порядок вчинення електронних правочинів із застосуванням інформаційно-телекомунікаційних систем та визначає права і обов`язки учасників відносин у сфері електронної комерції.

Відповідно до п. 5 ст. 3 Закону України «Про електронну комерцію», електронний договір - домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав і обов`язків та оформлена в електронній формі.

Відповідно до ст. 7, 8 Закону України «Про електронну комерцію», продавець (виконавець, постачальник) товарів, робіт, послуг в електронній комерції під час своєї діяльності та у разі поширення комерційного електронного повідомлення зобов`язаний забезпечити прямий, простий, стабільний доступ інших учасників відносин у сфері електронної комерції до інформації про себе, визначену законодавством, а покупець, який приймає (акцептує) пропозицію іншої сторони щодо укладення електронного договору, зобов`язаний повідомити про себе інформацію, необхідну для його укладення.

На виконання вимог закону відповідачем на своїй сторінці в мережі інтернет на сайті https://www.navse.com.ua розміщено публічну пропозицію (договір оферти), який є публічним договором, в розумінні ст. 633 ЦК України.

Права та обов`язки покупця (замовника, споживача) товарів, робіт, послуг у сфері електронної комерції визначаються законодавством України, зокрема Законом України "Про захист прав споживачів".

Згідно зі ст. 10 Закону України «Про електронну комерцію», електронні правочини вчиняються на основі відповідних пропозицій (оферт).

Відповідно до ст. 11 Закону України «Про електронну комерцію» електронний договір укладається шляхом пропозиції його укласти (оферти) однією стороною та її прийняття (акцепту) другою стороною. Електронний договір вважається укладеним з моменту одержання особою, яка направила пропозицію укласти такий договір, відповіді про прийняття цієї пропозиції в порядку, визначеному частиною шостою цієї статті.

Відповідь особи, якій адресована пропозиція укласти електронний договір, про її прийняття (акцепт) може бути надана шляхом: надсилання електронного повідомлення особі, яка зробила пропозицію укласти електронний договір, підписаного в порядку, передбаченому статтею 12 цього Закону; заповнення формуляра заяви

(форми) про прийняття такої пропозиції в електронній формі, що підписується в порядку, передбаченому статтею 12 цього Закону; вчинення дій, що вважаються прийняттям пропозиції укласти електронний договір, якщо зміст таких дій чітко роз`яснено в інформаційній системі, в якій розміщено таку пропозицію, і ці роз`яснення логічно пов`язані з нею.

Електронний договір укладається і виконується в порядку, передбаченому Цивільним та Господарським кодексами України, а також іншими актами законодавства.

Умовами спірного договору визначено, що клієнт виконує дії передбачені даною офертою, зокрема шляхом подання заявки на сайті Товариства з обмеженою відповідальністю «УКР КРЕДИТ ФІНАНС».

Згідно з ч. 12 ст. 11 Закону України «Про електронну комерцію», електронний договір, укладений шляхом обміну електронними повідомленнями, підписаний у порядку, визначеному статтею 12 цього Закону, вважається таким, що за правовими наслідками прирівнюється до договору, укладеного у письмовій формі.

Кожний примірник електронного документа з накладеним на нього підписом, визначеним статтею 12 цього Закону, є оригіналом такого документа.

Електронні документи (повідомлення), пов`язані з електронним правочином, можуть бути подані як докази сторонами та іншими особами, які беруть участь у судовому розгляді справи.

Відповідно до ст. 12 Закону України «Про електронну комерцію», якщо відповідно до акта цивільного законодавства або за домовленістю сторін електронний правочин має бути підписаний сторонами, моментом його підписання є використання: електронного підпису або електронного цифрового підпису відповідно до Закону України" Про електронний цифровий підпис", за умови використання засобу електронного цифрового підпису усіма сторонами електронного правочину; електронного підпису одноразовим ідентифікатором, визначеним цим Законом.

Отже, вказане положення законодавства передбачає альтернативні дії, які свідчать про підписання електронного договору, серед яких його підписання одноразовим ідентифікатором, що відповідає п. 7.5 кредитного договору.

Згідно з п. 6 ст. 3 Закону України «Про електронну комерцію», електронний підпис одноразовим ідентифікатором - дані в електронній формі у вигляді алфавітно-цифрової послідовності, що додаються до інших електронних даних особою, яка прийняла пропозицію (оферту) укласти електронний договір, та надсилаються іншій стороні цього договору.

З огляду на вище викладене, суд приходить до висновку, що укладений між сторонами договір про надання кредиту, є укладеним з додержанням письмової форми визначеної законом, оскільки укладений з додержанням процедури визначеної законом України «Про електронну комерцію», та підписаний ОСОБА_1 шляхом застосування електронного підпису одноразовим ідентифікатором, у порядку визначеному ст. 12 закону та п. 7.5 кредитного договору.

На підтвердження факту укладення даного договору саме позивачем свідчить: зазначення в договорі його особистих даних, таких як номер та серія паспорта, ідентифікаційний номер, місце проживання та надсилання відповідачу копій свого паспорта та ідентифікаційного номеру, а також надання номеру мобільного телефону НОМЕР_1 - за допомогою якого тільки можливо «підписати» договір, шляхом надсилання відповідного коду.

Вказаними обставинами спростовують доводи позивача про те, що він не підписував даний договір, адже він фактично оформив його відповідно до визначеної правилами процедури (п. 4.1, 4.14 договору), здійснив його підписання з застосування одноразового ідентифікатора та користувався кредитними коштами та сплачувала платежі за даним кредитним договором.

Твердження позивача про ведення відповідачем нечесної підприємницької діяльності відповідно до ЗУ «Про захист прав споживачів», в зв`язку з не здійсненням перевірки особи клієнта при укладенні Договору, відсутністю підпису сторони, наявністю доступу третіх осіб до особистих даних позивача, суд не бере до уваги, оскільки відповідачем детально розписано порядок укладення та способу підпису договору. Крім того доступ до особистих даних, з метою отримання кредиту, що знаходяться в Особистому кабінеті позивача має тільки він сам, оскільки самостійно визначає логін і пароль для доступу до Особистого кабінету та несе самостійно відповідальність за їх збереження, відповідно до п. 2.14, 2.16 Правил. Також позивачем надавались його персональні дані, в тому числі номер телефону та електронну адресу, та копії паспорта та ідентифікаційного номеру для оформлення кредиту.

Крім того дії відповідача під час вчинення електронних правочинів в Україні відповідають Законом України «Про електронну комерцію», який визначає організаційно-правові засади діяльності у сфері електронної комерції в Україні, встановлює порядок вчинення електронних правочинів із застосуванням інформаційно-телекомунікаційних систем та визначає права і обов`язки учасників відносин у сфері електронної комерції.

Вирішуючи питання про розподіл судових витрат, керуючись ст. 4 Закону України «Про судовий збір», ст. 141 ЦПК України, беручи до уваги відмову в задоволенні позову позивача, звільненому від сплати судового збору, суд вважає за необхідне компенсувати судові витрати по сплаті судового збору за рахунок держави.

На підставі ст. ст. 202, 203, 204, 207, 208, 215, 633, 1054, 1055 ЦК України та керуючись ст.ст. 10, 13, 76, 81, 89, 141, 263, 265, 273, 354-356 ЦПК України, суд,-

В И Р І Ш И В :

У задоволенні позовних вимог ОСОБА_1 , місце проживання: АДРЕСА_1 , до Товариства з обмеженою відповідальністю «УКР КРЕДИТ ФІНАНС», місце знаходження: м. Київ, вул. Л. Українки, 26/офіс 407, про визнання недійсним кредитного договору - відмовити в повному обсязі.

Рішення суду може бути оскаржено учасниками справи, а також особами, які не брали участі у справі, якщо суд вирішив питання про їхні права, свободи, інтереси та (або) обов`язки в апеляційному порядку повністю або частково протягом тридцяти днів з дня його проголошення шляхом подання апеляційної скарги до Чернівецького апеляційного суду.

Рішення суду набирає законної сили після закінчення строку подання апеляційної скарги всіма учасниками справи, якщо апеляційну скаргу не було подано.

Суддя Першотравневогорайонного суду м.Чернівці Є. В. Нестеренко

Аналіз доказів, що дало підставу прийняти судом рішення на користь ТОВ - відповідача

Позиція позивача	Докази відповідача:
Кошти не отримувала	1) Правила на сайті розміщені
Договір не підписував	2) Необхідна подача заяви – позивач подав і підписав
Не домовлялись про істотні умови	3) Електронний ідентифікатор - позивач отримав
Порушено порядок підписання договору	4) Зареєструвався на сайті
Поведінка ТОВ суперечить принципам: балансу прав, сумлінності, містить умови, що погіршують становище клієнта	5) Створив електронний кабінет
Не перевірив особу клієнта	6) У договорі прописав свої особисті данні: серія і номер паспорта, ідентифікаційний номер, адресу проживання та особистий телефон на який був надіслений індентифікатор і було підтвердження
	7) Є факт підписання договору з особистого телефону за допомогою ідентифікатора
Не чесна підприємницька діяльність	8) Має аналогічний кредит в іншому ТОВ , отже правила і умови знає і розуміє
	9) Доступ до особистогоелектронного кабінету має тільки клієнт, він зараролений логіном і паролем
	10) Направлення листа на електронну адресу клієнта повідомлення про погодження кредиту
	11) Є витяг з реєстру банку про перерахунок коштів
	12) Направленно лист на особисту поштову адресу про перерахунок коштів
	13) Часткова сплата заборгованості по кредиту (витяг з банку)
Отже, Суд визнав **договір не дійсним** і прийняв рішення на користь клієнта –позивача з таких підстав: 1. договір не підписаний; 2. відсутнє волевиявлення сторін; 3. порушенні умови укладання договору	

Контрольні питання

1. Що таке мікрокредитування?
2. Чим мікрокредитування відрізняється від споживчого кредиту?
3. Чи регулює Закон Україн «Про споживчий кредит» правовідносини в сфері мікрокредитування?
4. Як оформлюється мікрокредити онлайн?
5. Яка відсоткова політика зазвичай пристня при мікрокредитування?
6. Які небезпеки може мати мікрокредитування?
7. На які цілі зазвичай беруть мікрокредити і на який термін?
8. Які докази треба збирати для доведення своєї позиції?
9. Які нормативно-правові акти регулюють відносини мікрокредитування?
10. Що є підтвердити факт укладання відповідного онлайн кредиту?

Тести

1. Мікрокредит видається при наявності:

a) довідки про доходи, паспорта;

b) паспорта, індифікайного коду;

c) довідки про доходи, документів, що посвідчують право володіння та користування рухомим або нерухомим майном, паспорта, індентифікаційного коду;

d) довідки про доходи, паспорта, індентифікаційного коду.

2. Мікрокредит оформлюється з метою:

a) отримати грошей до зарплати;

b) на купівлю транспортного засобу;

c) на погашення боргів;

d) на купівлю нерухомості.

3. На який термін оформлюються мікрокредити:

a) на 1 місяць;

b) на 2 тижні;

c) на півроку;

d) на рік.

4. Чи розповсюджується дія Закону України «Про споживче кредитування» на мікрокредити, що беруться до 30 днів на суму не більше мінімальної заробітної плати?

a) так;

b) ні.

5. Хто з липня 2020 року здійснює нагляд і контроль за діяльністю небанківських фінансових організацій?

a) НБУ;

b) Національна комісія з регулювання ринку фінансових послуг;

c) Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку;

d) Міністерство фінансів України.

6. Чи має право МФО передавати право вимоги на кредит третій особі без повідомлення боржника?

a) так;

b) ні.

7. Яка середня відсоткова ставка у мікрокредитуванні за день?

a) 0,7;

b) 1;

c) 2;

d) 0,1.

додаток А

Форма
електронного звернення громадянина
яке надсилається на корпоративну електронну пошту (e-mail)
Національного банку України

Прізвище	
Ім'я	
По батькові	
Місце проживання громадянина (повна поштова адреса)	
Електронна адреса (e-mail)	
Номер телефону	
Суть питання	
Спосіб відправлення відповіді на звернення (необхідне підкреслити)	Поштою На e-mail
Дата звернення	

ПІДРОЗДІЛ 2.4. ФІНАНСОВІ ПОСЛУГИ НА ВАЛЮТНОМУ РИНКУ

2.4.1. SWIFT-перекази: поняття та особливості

2.4.2. Правове регулювання SWIFT-переказів валюти

2.4.3. Оформлення SWIFT-переказів валюти

2.4.4. Види порушень в сфері SWIFT-переказів валюти

2.4.5. Порядок вирішення спорів, що можуть виникнути під час здійснення SWIFT-переказів валюти

2.4.6. Кейси (судова практика) – приклади, поради для вирішення, алгоритм дій. Нормативне регулювання, аналіз судових рішень на предмет доказів, що лягли в основу його прийняття

Контрольні питання, тести

2.4.1. SWIFT-перекази: поняття та особливості

Товариство міжнародних міжбанківських фінансових телекомунікацій ***(Society for Worldwide Interbank Financial Telekommunicatoin – SWIFT)*** було засноване в 1973 р. Метою створення системи була розробка швидкодіючої й надійної мережі для передачі банківської інформації при суворому контролі і захисту від несанкціонованого доступу. SWIFT спочатку створювалась лише як міжбанківська система. У 90-х роках банки України також стали користувачами даної системи передачі повідомлень.

З часом розвиток стандартизації в галузі міжнародної торгівлі цінними паперами зробив доцільним доступ до мережі небанківських закладів. З 1987 року постановою загальних зборів членів товариства доступ до мережі дозволено

брокерським і дилерським конторам, клірінговим і страховим компаніям, а також фірмам, що працюють з цінними паперами.

SWIFT належить до транспортних систем, бо забезпечує тільки передачу і доставку повідомлень учасникам системи, не виконуючи при цьому розрахункових операцій, пов'язаних з їх бухгалтерськими проведеннями. Тобто SWIFT не виконує клірингових функцій, а є лише глобальною міжбанківською телекомунікаційною мережею.

Міжнародні грошові перекази – це в основному міжбанківські перекази, тільки в цьому випадку два банки виявляються в різних країнах, що дещо ускладнює ситуацію.

Принцип банківського обслуговування кореспондентів все ще застосовується, що означає, що два банки повинні мати встановлені відносини, щоб полегшити переказ.

Дана система переказів дозволяє здійснювати перекази в іноземній валюті у будь-яку країну світу на користь фізичних та юридичних осіб із використанням чи без використання рахунку.

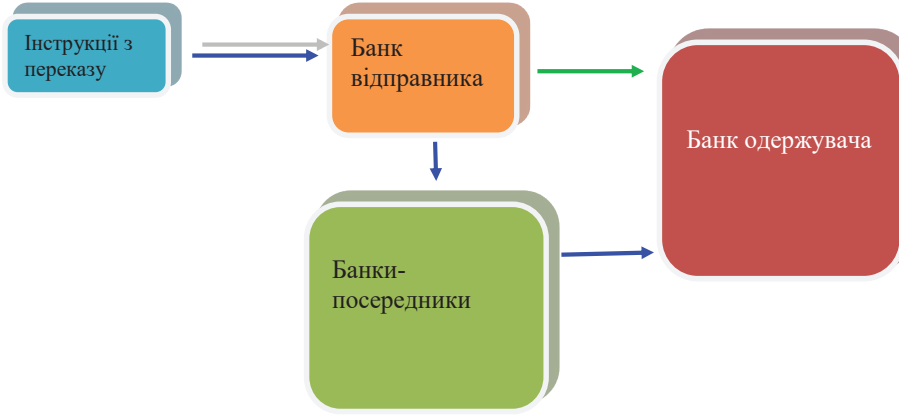
[47].

[47] URL: https://cbt.center/ua/mizhnarodnij-perekaz-groshej-swift-perekaz/ (дата звернення 15.09.2020).

На сьогоднішній день щоденно через цю систему проходить понад 2 млн. повідомлень, SWIFT працює **24 години** на добу і **365 днів на рік**. Якщо відправник і одержувач повідомлення працюють в мережі одночасно, то його доставка займає **не більше 20 секунд**. Варто зазначити, що кількість учасників системи постійно збільшується[48].

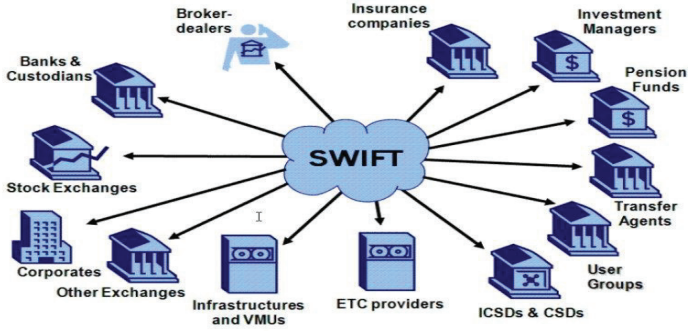
Мережа SWIFT включає в себе більше **10 000 банків** і фінансових установ в **більш ніж 200 країнах**, але вона включає не всі банки. Система SWIFT працює як авіакомпанії.

Інструкції з переказу відправляються з банку відправника в банк одержувача, але не завжди безпосередньо – іноді інструкції з переказу повинні проходити через деякі банки-посередники.



Важливо відзначити, що насправді не ваші гроші відправляються через SWIFT, а тільки інструкції з їх списання з вашого банківського рахунку і додаванню його на банківський рахунок одержувача.

[48] URL: https://cbt.center/ua/mizhnarodnij-perekaz-groshej-swift-perekaz/ (дата звернення 15.09.2020).



2.4.2. Правове регулювання SWIFT-переказів валюти

Правовою основою для здійснення SWIFT-переказів валюти в Україні є наступні нормативно-правові акти:

- Закон України «Про валюту та валютні операції» від 21.06.2018 р.[49];
- Постанова Правління НБУ «Про затвердження Положення про заходи захисту та визначення порядку здійснення окремих операцій в іноземній валюті» від 02.01.2019 р**.** № 5[50];
- Постанова Правління НБУ «Про затвердження Положення **про порядок здійснення уповноваженими установами аналізу та перевірки документів (інформації) про валютні операції», затвердженого постановою Правління НБУ від 02.01.2019р. № 8**[51]**.**

[49] Про валюту та валютні операції: Закон України від 21.06.2018 № 2473-19 р.: URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2473-19 (дата звернення 15.09.2020).

[50] Про затвердження Положення про заходи захисту та визначення порядку здійснення окремих операцій в іноземній валюті: Постанова Правління НБУ від 02.01.2019 р**.** № 5: URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0005500-19 (дата звернення 15.09.2020).

[51] Про затвердження Положення про порядок здійснення уповноваженими установами аналізу та перевірки документів (інформації) про валютні операції: Постанова Правління НБУ від 02.01.2019р. № 8**:** URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0033500-19 (дата звернення 15.09.2020).

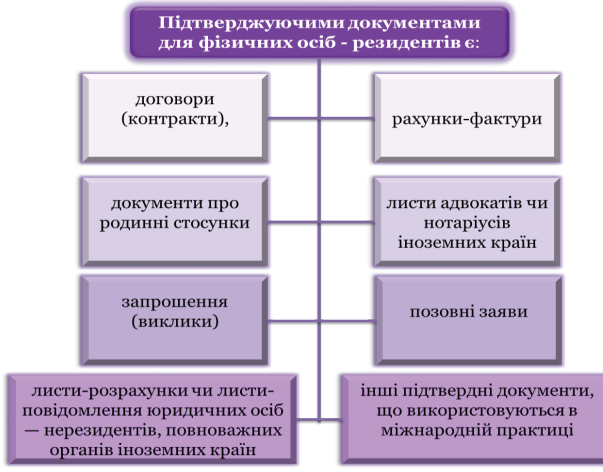
В реаліях України існують деякі законодавчі обмеження для грошових переказів за кордон. Такі обмеження, в принципі, є в будь-якій державі і вони істотно не впливають на зручність використання платежів SWIFT.

Будь-який громадянин України або фізична особа може здійснити переказ у системі SWIFT за кордон іноземної валюти **лише в некомерційних цілях.**

Цей переказ **не повинен бути пов'язаний** з:

- інвестиційною або
- підприємницькою діяльністю.
- сума переказу без надання підтверджувальних документів в іноземній валюті в один операційний день не може перевищувати еквівалент **400000 гривень**[52].

У разі якщо особа бажає здійснити переказ більше ніж на 400 000 гривень – потрібно надати відповідні підтвердні документи.



[52] Про затвердження Положення про порядок здійснення уповноваженими установами аналізу та перевірки документів (інформації) про валютні операції: Постанова Правління НБУ від 02.01.2019р. № 8 (дата звернення 15.09.2020)

Підтвердними документами, які підтверджують родинні стосунки, можуть бути:

Перелік документів, які необхідні для того, щоб установити стосунки осіб, визначається в залежності **від ступеня їх споріднення.**

У разі відсутності документів про підтвердження родинних стосунків їх підтвердження здійснюється **в судовому порядку**.

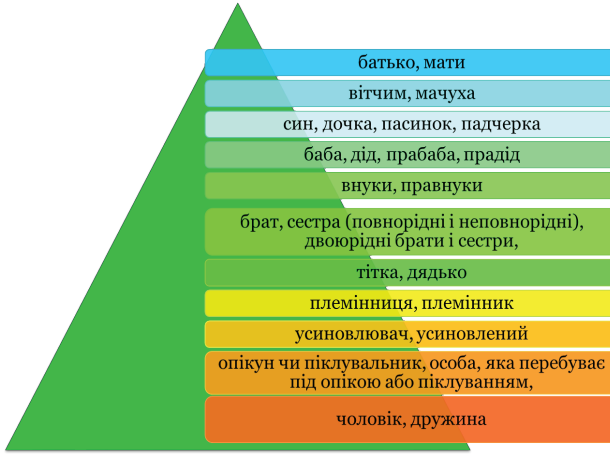
Офіційні документи, які **були видані на території іноземної держави**, мають бути легалізовані в установленому порядку, якщо міжнародними договорами, у яких бере участь Україна, не передбачено інше.

Якщо підтвердні документи викладені **іноземною мовою**, то Банк може вимагати їх переклад на українську мову.

Документи складені російською мовою не підлягають перекладу на українську мову.

Підтвердними **документами з мережі Інтернет** є документи, роздруковані (сформовані) з сайтів отримувачів коштів, а також, що надійшли електронною поштою на ім'я фізичної особи, яка здійснює переказ, з електронної адреси отримувача коштів.

Для цілей застосування з метою оплати поточних неторговельних операцій в іноземній валюті. під терміном «родичі» розуміється:



У разі виїзду за кордон **на постійне місце проживання** громадяни можуть здійснювати за межі України перекази іноземної валюти з власних поточних рахунків без обмеження суми.

Підставою для зазначених переказів є пред'явлення паспорта громадянина України для виїзду за кордон (для осіб без громадянства — документа, що посвідчує особу) з відміткою про виїзд на постійне місце проживання із зазначенням країни виїзду.

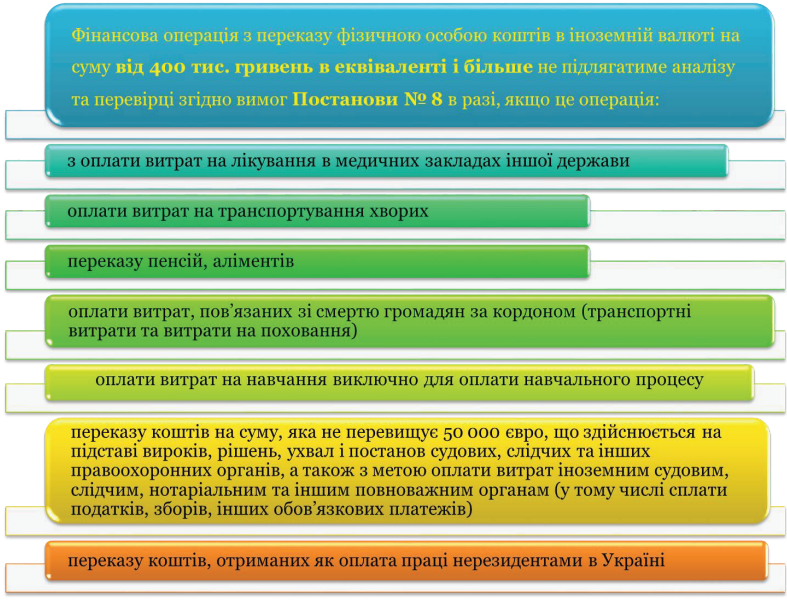
Оригінали та копії документів, що є підставою для переказу іноземної валюти, передбачені відповідним нормативним актом для такого типу операції, подаються у відділення.

У разі якщо фізична особа ініціює здійснення фінансової операції з переказу коштів в іноземній валюті на суму **від 400 тис. гривень в еквіваленті і більше**, згідно вимог **Постанови № 8**, до проведення даної операції потрібно надати:

- *документи, що підтверджують джерела походження коштів (активів) особи- ініціатора проведення фінансової операції на відповідну суму;*
- *документи (інформацію), що підтверджують наявність економічної доцільності (сенсу) такої фінансової операції та відсутність підозри.*

Фінансова операція з переказу фізичною особою коштів в іноземній валюті на суму **від 400 тис. гривень в еквіваленті і більше** не підлягатиме аналізу та перевірці згідно вимог Постанови Правління НБУ «Про затвердження Положення про порядок здійснення уповноваженими установами аналізу та перевірки документів (інформації) про валютні операції», затвердженого Постанова Правління НБУ «Про затвердження Положення про порядок здійснення уповноваженими установами аналізу та перевірки документів

(інформації) про валютні операції», затвердженого постановою Правління НБУ від 02.01.2019р. № 8[53] в разі, якщо це операція:



Відповідно до Постанови Правління Національного банку України «Про затвердження Положення про заходи захисту та визначення порядку здійснення окремих операцій в іноземній валюті» від 02.01.2019 р. №5[54] клієнти (резиденти та нерезиденти) здійснюють валютні операції з переказу іноземної валюти/банківських металів/національної валюти в разі наявності підстав/зобов'язань для проведення таких операцій, що підтверджуються

[53] Про затвердження Положення про порядок здійснення уповноваженими установами аналізу та перевірки документів (інформації) про валютні операції: **Постанова Правління НБУ** від 02.01.2019р. № 8**: URL:** https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0033500-19 (дата звернення 15.09.2020)

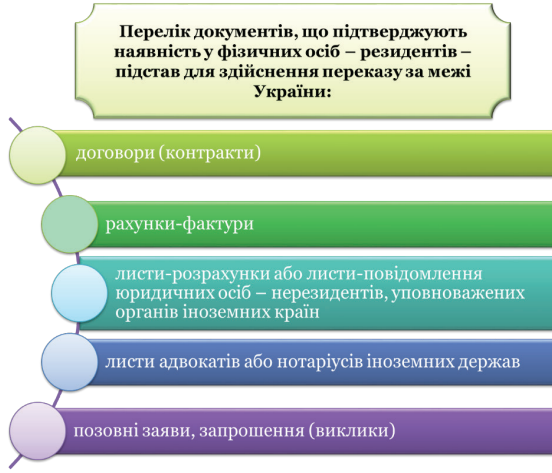
[54] Про затвердження Положення про заходи захисту та визначення порядку здійснення окремих операцій в іноземній валюті: Постанова Правління НБУ від 02.01.2019 р. № 5: URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0005500-19# (дата звернення 15.09.2020)

відповідними документами, які подаються для здійснення купівлі до банків, для здійснення переказу - до уповноважених установ.

Фізичні особи – резиденти можуть здійснювати за межі України перекази **іноземної валюти** на користь фізичних та юридичних осіб:

- у сумі, еквівалент якої не перевищує 400 000 гривень на один операційний (робочий) день, з поточного рахунку в іноземній валюті без підтверджувальних документів;
- у сумі, еквівалент якої перевищує 400 000 гривень на один операційний день, винятково з поточного рахунку в іноземній валюті на підставі підтверджувальних документів[55].

Перелік документів, що підтверджують наявність у фізичних осіб – резидентів – підстав для здійснення переказу за межі України:



[55] Про затвердження Положення про порядок здійснення уповноваженими установами аналізу та перевірки документів (інформації) про валютні операції: Постанова Правління НБУ від 02.01.2019р. № 8: URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0033500-19

Підтверджувальні документи повинні мати такі реквізити:

Правила переказу іноземної валюти за кордон для нерезидентів:

Фізичні особи – нерезиденти можуть переказувати за межі України суму в іноземній валюті з поточного рахунку чи картки у валюті платежу.

Перерахування іноземної валюти за кордон **фізичною особою – нерезидентом** здійснюється за наявності документів, що:

- свідчать про легальність перебування нерезидента на території України (наявність дійсної візи,
- підтверджують джерело походження коштів).

Для здійснення переказу фізична особа подає в банк документ, що засвідчує особу, і платіжне доручення.

Фізичним особам – нерезидентам дозволяється перераховувати за межі України перекази на підставі документів, що підтверджують джерела походження валюти.

2.4.3. Оформлення SWIFT-переказів валюти

Як правило, зробити міжнародний переказ досить просто, хоча цей процес буде залежати від того, який банк буде його обслуговувати.

Деякі банки дозволяють відправляти запити на міжнародні банківські перекази он-лайн, через мобільний додаток або по телефону, в той час як інші вимагають відправки по факсу або поштою, а в багатьох навіть потрібно особисте відвідування філії.

Як отримати SWIFT - переказ?

Залежно від взаємовідносин банку існує два способи здійснення переказу:

1. **Банки мають прямі відносини**

Якщо обидва банки мають прямі відносини один з одним або, іншими словами, якщо Банк 1 має комерційний рахунок в Банку 2 і навпаки. Оскільки банки мають прямі відносини, вони можуть легко переміщати кошти, що зводить комісію до мінімуму і дозволяє швидко здійснити переказ.

2. **Банки не мають прямого відношення**

Якщо банки не мають прямих відносин, необхідно знайти один або кілька банків-посередників, щоб полегшити переказ, оскільки жоден з банків не має рахунків один з одним, SWIFT знайде посередника, в якому обидва банки мають комерційні рахунки – назвемо його «Банк Х». Як тільки посередник знайдений, кошти можуть бути оброблені в кінці дня (або на основі деякого іншого заздалегідь визначеного графіка).

Також необхідно зібрати деяку необхідну інформацію, перш ніж відправляти запит на переказ, який також буде варіюватися в залежності від банку.

В цілому, для регулярного міжнародного банківського переказу необхідні наступні дані[56]*:*

1. Назва та адреса банку одержувача;
2. Номер рахунку одержувача або IBAN;

IBAN (International Bank Account Number) – міжнародний номер банківського рахунку. Його призначення – спрощення операцій між банками різних країн. Це стандартна система банківського рахунку в державах Євросоюзу.

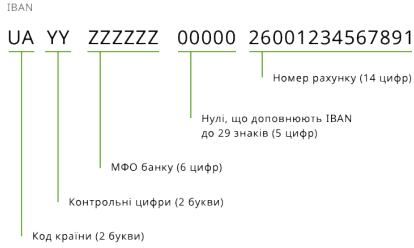
З 5 серпня 2019 року в Україні запроваджено міжнародний номер банківського рахунку (IBAN), що складається з 29 символів. Номер рахунку IBAN складається з 29 символів.

Вони умовно поділяються на дві групи.

Перші 10 знаків – код країни, контрольне число та код банку.

Перші дві літери – UA – код України. Два символи після коду – контрольні, вони призначені для перевірки достовірності рахунку й захищають інформацію від помилок під час внесення даних. Наступні шість цифр – код МФО банку.

Друга група символів (19 знаків) – номер рахунку клієнта банку. Перші п'ять нулів, як правило, доповнюють IBAN до 29 знаків, а 14 цифр – це номер рахунку картки.



3. BIC/SWIFT код банку одержувача;

[56] URL: https://privatbank.ua/iban (дата звернення 15.09.2020)

4. Сума переказу і валюта його отримання;
5. Причина переказу (мета платежу, рахунок-фактура);
6. Хто буде оплачувати збори (зазвичай ви можете оплатити їх самостійно, розділити з одержувачем або доручити його одержувачу).

BENEFICIARY: Получатель (Ф. И. О. владельца счета латиницей)	
ACCOUNT: Счет в банке получателя (номер пластиковой карты или текущий счет в ПриватБанке)	
BANK OF BENEFICIARY: Банк получателя	PRIVATBANK SWIFT CODE: PBANUA2X
INTERMEDIARY BANK: Банк-корреспондент	Commerzbank AG Frankfurt am Main Germany SWIFT CODE: COBADEFF
CORRESPONDENT ACCOUNT: Счет банка получателя в банке-корреспонденте	400886700401
IBAN:	

Для ідентифікації особи у банківській установі також необхідно:

- для громадян України – паспорт громадянина України або документ, що його замінює
- для іноземних громадян – національний паспорт (з відміткою про наявність дозволу на постійне місце проживання) і посвідка на постійне проживання в Україні для іноземців[57].

Основні переваги SWIFT – переказів:

- здійснити переказ можна швидко та безпечно практично в будь-яку країну світу;
- широкий вибір валют переказу: USD, EUR, GBP, CHF, CAD, PLN, RUB;
- перекази доступні юридичним і фізичним особам;

[57] URL: https://bankchart.com.ua/groshovi_perekazi/statti/tonkoschi_perekaziv_cherez_sistemu_swift (дата звернення 15.09.2020)

• кошти зараховуються протягом дня валютування (розрахункового дня) та не пізніше дня отримання звіту банка- кореспондента;

• надсилання переказу на адресу фізичної особи здійснюється без підтверджувальних документів у сумі, еквівалент якої не перевищує 400 000 гривень на день, з поточного рахунку/картки в іноземній валюті;

• більш низькі тарифи в порівнянні з іншими системами грошових переказів.

Недоліки Swift-переказів:

Перша з несподіванок, які чатують на відправників SWIFT-переказів, це можлива додаткова комісія за відправлення повідомлення. Буде ця комісія чи ні, залежить від країни, в яку ви переказуєте гроші, і від політики ціноутворення банку, в який ви прийшли оформляти переказ. Іноді переказ може йти через 2-3 банки, все залежить від мережі кореспондентських відносин, яка є в банку-відправника. Чим більше посередників, тим вищі тарифи.

Саме тому найбільш точні дані про вартість SWIFT-переказу на рахунок в ту або іншу країну можливо отримати тільки якщо звернутися в банк.

Банківський фахівець, знаючи назву країни, наявність у установи банків-кореспондентів у ній і кількість посередників, відповість вам, чи будуть додаткові комісії. Втім, багато банків з розвиненою мережею кореспондентських відносин встановлюють тариф за схемою, яка покриває витрати на посередників[58].

Другий тип витрат, до яких слід підготуватися, і які матимуть для значення, якщо надсилається точна сума приватній особі, наприклад, родичу, це витрати одержувача SWIFT-переказу. Розмір таких витрат добре

[58]URL https://bankchart.com.ua/groshovi_perekazi/statti/tonkoschi_perekaziv_cherez_sistemu_swift (дата звернення 15.09.2020)

видно на прикладі тарифів українських банків, які стосуються одержувачів SWIFT-переказів з-за кордону. За зарахування коштів або за видачу готівки українцям, які отримали переказ з іншої країни, доведеться заплатити 0,6 % до 2% від суми.

Переказ може здійснюватися за операціями неторгового характеру та не поширюється на перекази, пов'язані з інвестиційною та підприємницькою діяльністю. Для оперативного зарахування переказу наполегливо рекомендуємо узгоджувати з відправником валюту переказу (вона повинна збігатися з валютою Вашої картки/рахунку).

Курси обміну валют для переказів в іноземній валюті встановлюються банком. Курс обміну валют доводиться клієнту під час здійснення операції переказу коштів.

Витрати одержувачів переказів через систему SWIFT

в банках-лідерах за активами за даними компанії «*Простобанк Консалтинг*» станом на 07.07.2020 р.[59]

Банк	**Комісія за переказ**	**Мінімальна комісія (якщо є)**	**Запит у банка-кореспондента про здійснення платежу, уточнення реквізитів**	**Запит на анулювання платежу**
ПриватБанк	Відправлення SWIFT-платежу (закордон): 0,5% від суми, мін. 5 грн., не більше 500 USD + 12 USD в грн.по курсу НБУ; Відправлення SWIFT-платежу (по Україні): 1% від суми, мін. 20 USD, не більше	5 грн. + 12 USD - за кордон 20 USD - по Україні	Комісія для платежів в доларах і євро становить 75 дол. США, для платежів в рублях РФ - 25 дол. США.	Комісія для платежів в доларах і євро становить 55 дол. США, для платежів в рублях РФ - 25 дол. США.

[59] URL: https://bankchart.com.ua/groshovi_perekazi/statti/tonkoschi_perekaziv_cherez_sistemu_swift (дата звернення 15.09.2020)

	500 USD в грн.по курсу НБУ			
Ощадбанк	Відправлення SWIFT-платежу (закордон): 1% від суми, мін. 15 USD, не більше 500 USD в грн.по курсу НБУ Відправлення SWIFT-платежу (по Україні): 1% від суми + 15 USD	15 дол. США	1% від суми, мін. 30 дол. США	1% від суми, мін. 30 дол. США
Укрексімбанк	Відправлення SWIFT-платежу (закордон): 1% від суми, мін. 20 USD, не більше 500 USD Відправлення SWIFT-платежу (по Україні): 50 USD	20 USD	40 USD	40 USD
Укргазбанк	1%	USD: мін. 30 USD, EUR: мін. 30 EUR, RUB: мін. 2000 RUB, інші валюти: мін. 30 EUR	50 USD	50 USD
Райффайзен Банк Аваль	0,75% від суми	мін. 20 USD / EUR / GBP (якщо операція в іншій валюті - еквівалент 20 USD), макс. 500 USD / 400 EUR / 400 GBP (якщо операція в іншій валюті - еквівалент 500 USD); додатково 25 USD за перерахування гарантованої суми без	по платежах давністю до 1 місяця: 30 USD; давністю від 1 місяця: 50 USD	30 USD

		утримання будь-яких комісій банками-кореспондентами (Guaranteed OUR)		
ПУМБ	0,5%	10 USD	250 грн.	30 грн.
Альфа-Банк	1%	мін. 25,00 у.о., макс. 1000,00 у.о. (у.о. валюта переказу - USD, EUR, RUB), комісія утримується в гривні за курсом НБУ	250 грн.	250 грн.
UKRSIBBANK	0,8% (USD, EUR, RUB, GBP, CHF) / 750 грн. - інша валюта	USD: мін. 30 USD, макс. 100 USD; EUR: мін. 30 EUR, макс. 100 EUR; RUB: мін. 1000 RUB, макс. 3000 RUB; GPB: 30 GPB, макс. 80 GPB, CHF: 30 CHF, макс. 100 CHF	50 USD / EUR, 40 GBP, 1000 грн. - інші валюти	50 USD / EUR, 40 GBP, 1000 грн. - інші валюти
ОТП Банк	1%	мін. 500 грн., макс. 1000 грн.	250 грн.	250 грн.
Credit Agricole	0,8%	мін. 30 USD, макс. 200 USD	50 USD	50 USD
Південний	0,5%	мін. 25 USD, макс. 500 USD	30 USD	30 USD
ПроКредит Банк	0,3%	мін. 20 USD/EUR, макс. 150 USD/EUR	нема даних	нема даних
Кредобанк	1,5%	мін. 25 USD, макс. 150 USD	400 грн.	400 грн.

2.4.4. Види порушень в сфері SWIFT-переказів валюти

1) затримка надходження коштів, що були відправлені за допомогою SWIFT-переказу (якщо це спричинило негативні наслідки для відправника чи отримувача коштів);

Наприклад, ПриватБанк з початку 2020 року почав здійснювати SWIFT-перекази за кордон за стандартом SWIFT gpi[60].

Це стандарт міжнародних розрахунків, що збільшує швидкість та забезпечує прозорість платежів. Технологія відкриває нові можливості для поліпшення рівня сервісу та якості розрахунків в іноземних валютах.

Суттєва перевага технології – платежі можна відстежувати в режимі реального часу. Щойно ПриватБанк отримає інформацію про зарахування коштів одержувачу, в архіві переказів відобразиться новий статус переказу – «Зараховано одержувачу». До того ж кошти надходять на рахунки протягом доби, а 40% платежів зараховуються одержувачу усього за 5 хвилин.

Щоб спробувати перекази SWIFT gpi, не потрібно жодних додаткових налаштувань. Відтепер усі платежі SWIFT у ПриватБанку відбуваються за новим стандартом.

2) перерахування коштів не належному отримувачу або помилковий переказ (наприклад, внаслідок технічної помилки).

2.4.5. Порядок вирішення спорів, що можуть виникнути під час здійснення SWIFT-переказів валюти

Кожен без винятку клієнт банку, незалежно від того, яким послугами банку користується, має можливість звернутись до банку та викласти своє питання. Відповідальним підрозділом банку за координацію роботи зі зверненнями клієнтів у банках є відділи якості сервісу у відділеннях.

[60] URL: https://bankchart.com.ua/groshovi_perekazi/statti/tonkoschi_perekaziv_cherez_sistemu_swift (дата звернення 15.09.2020)

Кожен клієнт має можливість звернутись до банку через наступні канали:

- поштовий оператор - клієнт має можливість направити письмове звернення до банку через поштового оператора, в якому детально викласти суть свого звернення. Лист потрібно адресувати на ім'я голови правління банку, члена правління, або керівника структурного підрозділу банку, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненні питань.

Офіційний лист повинен відповідати вимогам Закону України «Про звернення громадян», а саме: у зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

- **при особистій зустрічі** – клієнт банку може залишити письмове звернення у відділеннях Банку. Повний перелік відділень, їх, адреси та розклад роботи завжди розміщується на офіційних сайтах банків;

- **інтернет – клієнт банку** може направити звернення через інтернет шляхом відправлення листа на адресу банку;

- **усне звернення** до довідкового центру банку - клієнт банку може звернутись з усним повідомленням, зателефонувавши за номером телефону довідкового центру банку.

В разі, якщо клієнт написав письмове звернення до банку, яке відповідає вимогам Закону «Про звернення громадян», воно буде розглянуто відповідальними підрозділами банку та надано офіційну відповідь по суті в термін не пізніше 30 календарних днів з моменту реєстрації звернення в банку. Відповідь буде надано на поштову адресу клієнта банку, або іншим каналом зазначеним клієнтом (по телефону, на електронну адресу).[61]

[61] URL: https://privatblog.com.ua/novosti/privatbank-prishvidshiv-mizhnarodni-swift-perekazi(дата звернення 15.09.2020)

ВАЖЛИВО ПАМ'ЯТАТИ: *незалежно від каналу звернення до банку клієнт повинен повідомити у зверненні детальну інформацію про себе, для можливості ідентифікації, предмет/причину звернення до банку, зазначити чого очікує після розгляду його звернення та яким чином хоче отримати відповідь. Не розглядаються повторні звернення від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними.*

Судовий порядок вирішення спорів є загальним та передбачає подачу позовної заяви до суду.

2.4.6. Кейси (судова практика) – приклади, поради для вирішення, алгоритм дій. Нормативне регулювання, аналіз судових рішень на предмет доказів, що лягли в основу його прийняття

Практичний кейс 1. Громадянка П звернулась в Банк для здійснення SWIFT-переказу в сумі 500 євро родичу, який знаходиться в Португалії. Здійснивши вказаний переказ у відділенні Банку громадянка П отримала квитанцію про здійснення переказу за вказаними нею реквізитами. Проте впродовж трьох діб отримала інформацію від родича на ім'я якого здійснювала переказ, що кошти не надійшли.

Відповідь: Громадянці П потрібно звернутись до Банку та подати запит у банки-кореспонденти. Послуга платна, оскільки іноземні банки стягують комісію за всі розслідування. Наприклад, якщо такий переказ було здійснено в через ПриватБанк, то потрібно надіслати запит на swift@privatbank.ua та вказати в ньому дані за платежем і картку або рахунок для списання комісії за запит. Комісія для платежів у доларах і євро становить 75 дол. США, для платежів у рублях РФ – 25 дол. США.

Практичний кейс 2. Громадянином А було здійснено SWIFT-переказ через банківську установу, але згодом ним було виявлено, що була допущена помилка в номері рахунку. Як зробити уточнення за надісланим платежем, якщо було допущено помилку в реквізитах платежу?

***Відповідь**:* Необхідно надіслати запит до банківської установи у якому зазначити дані за надісланим платежем і дані для уточнення, а також картку або рахунок для списання комісії за запит.

Практичний кейс 3. Громадянці К надійшов переказ у розмірі 200 євро через систему SWIFT-переказів, але при отриманні коштів у банківській установі їй було виплачено лише 170 євро. Чому валютний платіж надійшов не в повному обсязі? Який банк утримав комісію?

Відповідь: Банк зараховує платежі відповідно до тарифу картки або рахунку. Усі комісії з платежу стягують банки-кореспонденти. Важливий також тип сплати комісії, що вибрав відправник, – можливо, частина коштів пішла на списання комісії:

тип OUR – комісію сплачує відправник;

тип SHA – витрати відправника платежу оплачує відправник, витрати одержувача платежу – одержувач;

тип BEN – усі витрати за платежем оплачує одержувач.

Контрольні питання

1. Що таке SWIFT-переказ коштів?
2. Хто може здійснювати SWIFT-перекази коштів?
3. Які основні нормативно-правові акти врегульовують порядок здійснення SWIFT-переказів?
4. Чи встановлені ліміти по переказах коштів закордон через мережу SWIFT?
5. Чи повинна при здійсненні SWIFT-переказів вказуватись мета такого платежу?
6. Що таке рахунок IBAN та яке його значення для здійснення SWIFT-переказів?
7. Чи мають доступ до системи SWIFT небанківські установи?
8. Чи може фізична особа надіслати SWIFT-переказ без документів, що підтверджують мету такого платежу?
9. Який документ посвідчує здійснення SWIFT-переказів?
10. Чи може фізична особа здійснювати SWIFT-перекази з метою здійснення підприємницької діяльності?

Тести

1) Метою створення SWIFT – це…

a) розробка швидкодіючої й надійної мережі для передачі банківської інформації при суворому контролі і захисту від несанкціонованого доступу;

b) розробка мережі міжбанківських переказів;

c) розробка засобів банківського співробітництва;

d) розробка мережі для швидких грошових переказів.

2) Чи мають доступ до системи SWIFT небанківські установи?

a) так, тільки брокерські контори;

b) так, брокерські й дилерські контори, клірингові й страхові компанії, а також фірми, що працюють з цінними паперами;

c) ні, не мають доступу;

d) так, але лише страхові компанії.

3) Середній термін надходження переказу SWIFT становить:

a) від 5 до 10 робочих днів;

b) від 10 до 15 робочих днів;

c) від 3 до 5 робочих днів;

d) від 5 до 7 робочих днів.

4) IBAN – це…

a) міжнародний банк в системі банківських переказів;

b) міжнародний номер банківського рахунку;

c) міжнародна система банківських переказів;

d) міжнародний переказ коштів.

5) Фізичні особи – резиденти можуть здійснювати за межі України перекази іноземної валюти на користь фізичних та юридичних осіб без підтверджувальних документів у сумі…

a) до 400 тисяч гривень;

b) до 500 тисяч гривень;

c) до 100 тисяч гривень;

d) до 50 тисяч гриввень.

6**) Будь-який громадянин України або фізична особа може здійснити переказ у системі SWIFT за кордон іноземної валюти лише…**

a) в некомерційних цілях;

b) комерційних цілях;

c) в будь-яких цілях;

d) з метою оплати вартості страхових послуг.

РОЗДІЛ 3.
ШАХРАЙСТВО В СФЕРІ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

3.1. Поняття та види шахрайства в сфері фінансових послуг

3.2. Правове регулювання запобігання шахрайству в сфері фінансових послуг

3.3. Шахрайство з платіжними картками та способи його запобігання

3.4. Алгоритм дій вразі вчинення шахрайства з платіжними картками

3.5. Шахрайство в сфері оформлення кредитів та способи запобігання

3.6. Необхідні документи для формування доказової бази

3.7. Порядок вирішення спорів (позасудовий, судовий) – зразки заяв до регулятора і до суду, додатки до них, алгоритм дій)

3.8. Кейси (судова практика) – приклади, поради для вирішення, алгоритм дій. Нормативне регулювання, аналіз судових рішень на предмет доказів, що лягли в основу його прийняття

Контрольні питання, тести

3.1. Поняття та види шахрайства в сфері фінансових послуг

Інтенсивний розвиток світових економічних процесів, поширення глобалізаційних трендів, зростання обсягів банківських та інших фінансово-кредитних послуг призвели до підвищення ролі фінансів у сучасному житті. Поряд з цим, активне використання новітніх інформаційних технологій,

безготівкової форми розрахунків спричинили зростання різного роду проявів шахрайства у фінансовій сфері [62].

Під шахрайством у фінансовій сфері можна розуміти використання особою свого становища з метою особистого збагачення шляхом умисного неналежного використання чи зловживання ресурсами і активами «організації-роботодавця [63].

Шахрайство у фінансовій сфері – це явище, яке завчасно ретельно сплановане, організоване, передбачає конкретну мету та поступовість її досягнення з приховуванням слідів застосування фінансових маніпуляцій, тобто організацію уникнення відповідальності [64].

У юридичній літературі поняття шахрайського обману трактується по-різному. При цьому виділяються два основних підходи:

Перший – розуміння обману як перекручення істини або умовчання про істину

Другий підхід – це розуміння обману як повідомлення неправдивих відомостей, такі завідомого приховування обставин, повідомлення про які було обов'язковим. Таке розуміння поняття підтримує більшість криміналістів з невеликими доповненнями

[62] Кізима Т., Хамига Ю. Фінансове шахрайство: теоретична концептуалізація та економічне підґрунтя. *Світ фінансів*. 2019. № 2 (59). С. 109– 123

[63] Уеллс Дж. Справочник по предупреждению и выявлению корпоративного мошенничества / Под науч. ред. М. С. Суханова; (пер. с англ. М. С. Суханова, Ю. Ю. Симирская, В. Л. Артемов). –М.: Маросейка, 2008. – 480с.

[64] Мельник С. С. Виявлення та запобігання фінансовому шахрайству узабезпеченні фінансової безпеки комерційних банків: дис. … кан.ек.наук., 08.00.08 / Університет банківської справи. Київ, 2019. с. 252

У Кримінальному кодексі України, а саме стаття 190 тлумачить шахрайство як «злочин проти власності, який здійснюється через заволодіння чужим майном або придбання права на майно шляхом обману чи зловживання довірою».

Обман (повідомлення потерпілому неправдивих відомостей або приховування певних обставин) чи зловживання довірою (недобросовісне використання довіри потерпілого) при шахрайстві застосовуються винною особою з метою викликати у потерпілого впевненість у вигідності чи обов'язковості передачі їй майна або права на нього. Обов'язковою ознакою шахрайства є добровільна передача потерпілим майна чи права на нього

У статті 222 Кримінального кодексу України визначено, що «надання завідомо неправдивої інформації органам державної влади, органам влади Автономної Республіки Крим чи органам місцевого самоврядування, банкам або іншим кредиторам з метою одержання субсидій, субвенцій, дотацій, кредитів чи пільг щодо податків у разі відсутності ознак кримінального правопорушення проти власності»

Зважаючи на те що ринок фінансовий послуг має складну структуру, необхідно виокремлювати **види фінансових зловживань та махінацій**, що є характерними для кожного його сегменту. Зокрема, грошово-кредитному ринку притаманні:

Особливістю махінацій на фондовому ринку є маніпулювання та використання інсайдерської інформації:

- шахрайство за допомогою інвестиційного спаму на ринку акцій;
- шахрайство з використанням хеджфондів та при здійсненні вексельних операцій;
- вже традиційними на ринку нерухомості є будівельні афери та схеми обману при купівлі квартири та заміських будинків, іпотечне шахрайство [65].

Види й інструменти шахрайства на фінансовому ринку, які збільшують ризики переміщення нелегальних фінансових потоків [66].

Грошово-кредитний ринок			
Банківська сфера		**Небанківський сектор**	
Види	***Інструменти***	***Види***	***Інструменти***
кредитне шахрайство	навмисне банкрутство, придбання сміттєвих акцій фірм-одноденок, видача кредитів на підставних осіб	Шахрайство у кредитних спілках	нестандартизовані кредитні угоди, ненадійний захист споживачів послуг та інвесторів
махінації з платіжними картками	виведення готівки на картки підставних осіб	Шахрайство при страху ванні життя	
Шахрайство в інтернет- банкінгу	викрадення коштів із рахунків клієнтів	.Шахрайство в автострахуванні	маніпулювання в оцінці збитків
Іпотечне шахрайство	видача кредитів під неіснуючі забудови, маніпулювання звітністю	Шахрайство при здійсненні вексельних операцій із використанням хедж-фондів	маніпулювання звітністю

[65] Шевченко А.М. Зловживання та махінації на ринку фінансових послуг: методи боротьби, засоби протидії. *Глобальна та національні проблеми економіки.* Миколаїв, 2015. Вип. 7. С. 767 - 771

[66] Чуницька І.І. Заходи запобігання фінансовому шахрайству та легалізації коштів, зароблених злочинним шляхом. *Проблеми економіки.* Ірпінь. 2017. Вип. 2. С. 282-291

Ринок цінних паперів			
електронні організатори торгів		традиційні організатори торгів	
Види	*Інструменти*	*Види*	*Інструменти*
Шахрайство на ринку Форекс	нечесна реклама, непрозорість ринку, відсутність гарантії прав інвесторів	Маніпулювання інсайдерською інформацією	торгівля інсайдерською інформацією, порушення фідуціарних обов'язків
		інвестиційний спам на ринку акцій	Сміттєві акції
Шахрайство на інших електронних платформах	робота поза межами правового поля	Шахрайські операції з похідними фінансовими інструментами	використання свідомо неправдивої інформації про емітентів і базис деривативів
	маніпулювання інформацією		

3.2. Правове регулювання запобігання шахрайству в сфері фінансових послуг

Організації, які створені для попередження легалізації коштів, зароблених злочинним шляхом [67].

Організації	цілі
FATF	Створена для оцінки поточних результатів співпраці із запобігання використанню банківської системи та фінансових установ для відмивання доходів, отриманих злочинним шляхом, та розгляду можливості прийняття додаткових превентивних заходів у цій сфері
Егмонтська група	виконує функції фінансової розвідки, основна мета – забезпечення швидкого обміну інформацією між підрозділами фінансової розвідки
MONEYVAL	Спеціальний комітет експертів ради Європи із взаємної оцінки заходів щодо протидії відмиванню коштів і фінансуванню тероризму створений для здійснення незалежного та загального аналізу боротьби з легалізацією кримінальних коштів
Базельський комітет	Основними принципами комітету є ефективний банківський нагляд, який охоплює широке коло питань, включаючи протидію відмиванню доходів, передбачає перевірку органами банківського нагляду наявності в банку адекватних регламентів, положень та інструкцій, які сприяють дотриманню високих етичних і професіональних норм у фінансовому секторі та запобіганню навмисному або ненавмисному використанню банку кримінальними елементами
Вольфсберзька група	метою групи є розробка та дотримання 14 принципів боротьби із незаконними банківськими оборудками в приватному банківському секторі щодо відмивання доходів у банках-кореспондентах, які регламентують встановлення і підтримку банківських кореспондентських відносин у світовому масштабі. Згідно з вказаними принципами міжнародним банкам забороняється вести справи з «банками-прикриттями» (які не мають фізичної присутності на території своєї реєстрації)
Європейська рада із системних ризиків	Створена при ЄЦБ з метою моніторингу стану фінансової системи ЄС і раннього виявлення проблем
Європейська система фінансового нагляду	Узагальнення правил нагляду, розроблення технічних стандартів, інструкцій і роз'яснень, які можуть бути використані національними регуляторами й урядами в процесі прийняття регуляторних рішень

[67] Чуницька І.І. **За**ходи запобігання фінансовому шахрайству та легалізації коштів, зароблених злочинним шляхом**.** *Проблеми економіки.* Ірпінь. 2017. Вип. 2. С. 282-291

3.3. Шахрайство з платіжними картками та способи його запобігання

Відокремлюють такі основні види шахрайства з платіжними картками [68].

Шахрайство з використанням банкомату:

- зняття готівки з використанням "білого" пластику;
- використання скіммінгових інструментів (копіювання даних платіжних карток у т. ч. з магнітної смуги, запис ПІН-коду тощо);
- зняття готівки держателем платіжної картки без її фізичного отримання (Cash Trapping);
- фізичні атаки на банкомати.

Інтернет шахрайство:

- використання шкідливих програм (вірусів), підроблених сайтів з метою компрометації реквізитів електронних платіжних засобів та/або логінів/паролів доступу до систем інтернет/мобільного банкінгу;
- розповсюдження (продаж, поширення) інформації щодо скомпрометованих даних.

Шахрайство в термінальній мережі:

- здійснення операцій із використанням підробленої/викраденої/втраченої платіжної картки;
- отримання готівки через касу банку за підробленими документами та платіжною карткою;
- проведення дублюючих операцій касиром/оператором;
- проведення несанкціонованого/неточного списання (коли сума на чеку та сума, яка включена до розрахунку, відрізняються);

Шахрайство в системах дистанційного обслуговування (ДБО):

Несанкціоноване втручання та/або встановлення шкідливих програм (вірусів), які пошкоджують програмне забезпечення персональних комп'ютерів та перехоплюють паролі доступу до рахунків, інформацію з секретних ключів/токенів тощо.

Соціальна інженерія:

Виманювання шахраями, які входять в довіру до власників рахунків/держателів карток, їх персональних даних, реквізитів платіжних карток або спонукання власників рахунків до здійснення переказу коштів на користь шахраїв.

[68] Інтерактивна бухгалтерія. П'ять видів шахрайства із платіжними картками та способи боротьби з ними. 9 липня 2018. URL: https://interbuh.com.ua/ua/documents/onenews/119479 (дата звернення 20.09.2020)

Щодо способів запобігання шахрайству з платіжними картками, слід звернути увагу на Лист НБУ № 57-0009/36366 від 04.07.2018 «Рекомендації для зниження ризику шахрайських операцій».

На фоні загальних позитивних показників розвитку ринку платежів та розрахунків спостерігається високий рівень кількості випадків шахрайських операцій із використанням платіжних карток та несанкціонованого переказу коштів з рахунків клієнтів, які обслуговуються за допомогою систем дистанційного обслуговування. Відповідно більшої актуальності набувають питання протидії злочинним діям, пов'язаним з використанням таких технологій.

Національний банк України наголошує, що банки України мають посилити роботу, пов'язану з упередженням відповідних ризиків шахрайства:

Важливо пам'ятати:

дотримання нижче перерахованих правил дозволить упередити шахрайських дій з платіжними картками:

- максимальне інформування клієнтів - держателів платіжних карток, про можливі способи шахрайських дій;
- попередити про не повідомлення третім особам:

➢ під час здійснення операцій із використанням платіжних карток необхідно:

- дотримуватися правил безпеки, які встановлені банком-емітентом,
- здійснювати постійний контроль за рухом коштів,
- оновлювати антивірусне програмне забезпечення на персональному комп'ютері, здійснювати своєчасне інформування банку щодо втрати платіжної картки або її реквізитів
- інформування банку щодо несанкціонованого списання за рахунком;

➢ необхідність наголошувати клієнтам про доцільність збереження (а у разі втрати - негайного блокування шляхом подання відповідної заявки до оператора стільникового зв'язку) свого номера "фінансового телефону", який може бути використаний шахраями для викрадення коштів злочинним шляхом;

➢ підрозділам банків забезпечити найвищий рівень безпеки платежів та розрахунків, а також здійснювати моніторинг операцій з використанням електронних платіжних засобів (та/або їх реквізитів) в режимі 24/7.

1. Рекомендації з питань безпеки використання систем дистанційного банківського обслуговування:

➢ провести аналіз програмного забезпечення, встановленого на веб-серверах "Клієнт-Інтернет-Банк", а також клієнтських частин дистанційного банківського обслуговування (далі - ДБО), встановлених у клієнтів;

➢ вжити заходів щодо оновлення застарілих версій програмного забезпечення і встановлення актуальних оновлень безпеки та щодо усунення вразливостей програмного забезпечення ДБО, операційних систем;

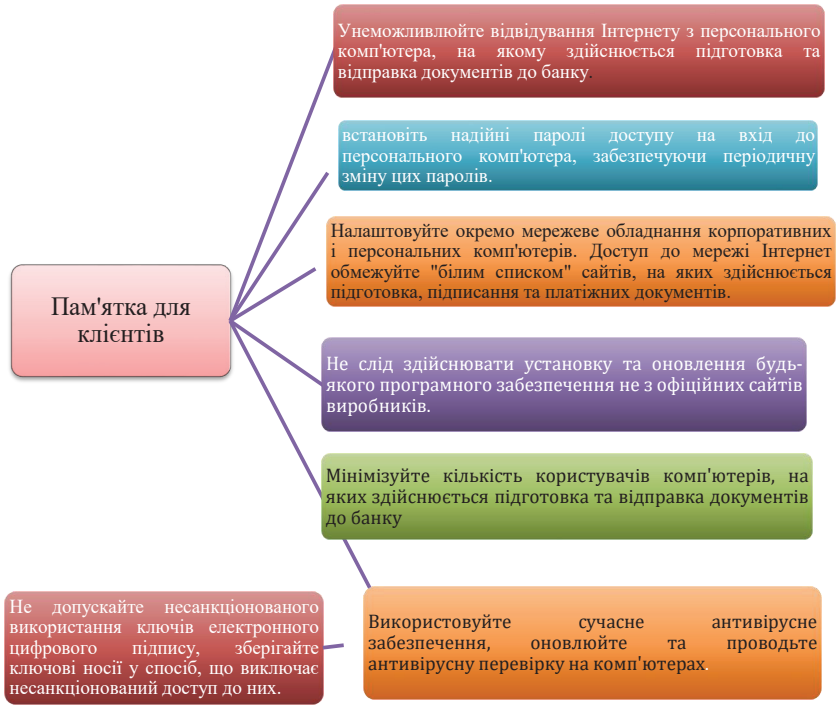
➢ застосовувати захищені носії ключової інформації для накладання електронного цифрового підпису та методи багатофакторної автентифікації;

➢ розробити порядок дій працівників та клієнтів банку у випадках виявлення несанкціонованого доступу (чи підозри в спробі доступу) до рахунку;

➢ визначити уповноважених осіб банку, які відповідатимуть за взаємодію з правоохоронними органами, та порядок такої взаємодії у разі виявлення несанкціонованих операцій, здійснених із використанням систем ДБО;

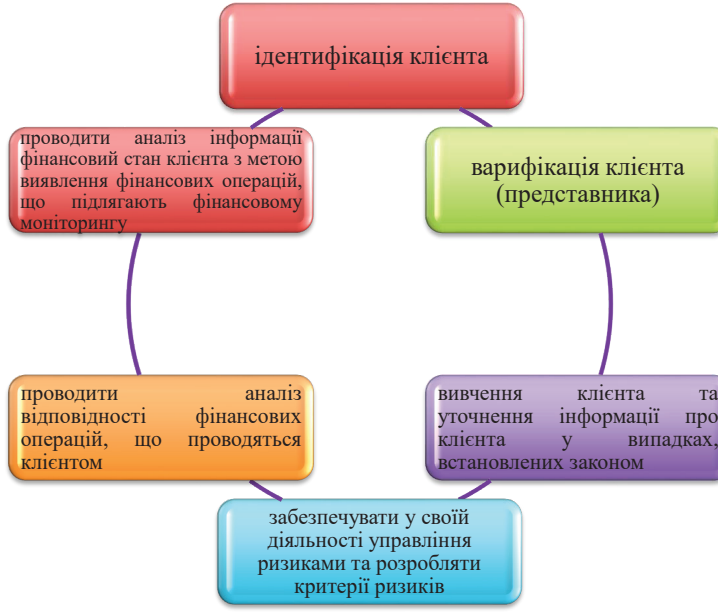
➢ постійно проводити роз'яснювальну роботу серед клієнтів щодо:

- обов'язкового дотримання вимог з питань захисту інформації на робочих місцях, де встановлено систему ДБО,
- належного поводження з носіями ключової інформації системи ДБО (розроблення та доведення до клієнтів типових рекомендацій/інструкцій для роботи на комп'ютерах, де встановлюються клієнтські частини ДБО,
- правил використання та зберігання носіїв ключової інформації



2. Рекомендації з питань фінансового моніторингу:

Закон України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» зобов'язує суб'єктів первинного фінансового моніторингу, якими в тому числі є банки, здійснювати:



- Згідно з частиною сьомою статті 9 Закону та частиною четвертою статті 64 Закону України «Про банки і банківську діяльність» банк має право витребувати, а клієнт зобов'язаний надати документи і відомості, необхідні для здійснення ідентифікації та/або верифікації, аналізу та виявлення фінансових операцій, що підлягають фінансовому моніторингу;
- Відповідно до частини першої статті 10 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення суб'єкт первинного фінансового моніторингу»

зобов'язаний відмовити клієнту в обслуговуванні, зокрема, у разі встановлення факту подання ним під час здійснення ідентифікації та/або верифікації клієнта недостовірної інформації або подання інформації з метою введення в оману суб'єкта первинного фінансового моніторингу;

- Згідно з частиною сьомою статті 64 Закону України «Про банки і банківську діяльність» банк зобов'язаний витребувати в органів державної влади, державних реєстраторів, банків, інших юридичних осіб інформацію, необхідну для аналізу відповідності фінансової операції змісту його діяльності та фінансовому стану;
- Під час виконання обов'язків щодо належної ідентифікації та вивчення клієнтів банки повинні приділяти підвищену увагу детальному вивченню документів, які надаються клієнтом, зокрема, з метою виявлення серед них підроблених;
- Особливу увагу слід приділяти оформленню документів, що посвідчують особу;
- Також досить поширеною є практика використання для проведення фінансових операцій угод, які містять недостовірну інформацію щодо сторін, предмета, ціни договору, місцезнаходження певних об'єктів тощо [69].

3.4. Алгоритм дій вразі вчинення шахрайства з платіжними картками

Якщо ви стали жертвою шахрайства з платіжними картками, потрібно виконати наступний алгоритм дій:

[69] Рекомендації для зниження ризику шахрайських операцій. Лист Національного банку України. № 57-0009/36366. від 04.07.2018 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v3636500-18#Text (дата звернення 20.09.2020)

Зателефонувати в банк

- Найкраще, дзвонити в момент першої операції зловмисника, щоб оператори могли припинити його подальші дії.

Звернутися в поліцію

- Далі потрібно зателефонувати у відділення поліції за місцем реєстрації або дільничного, і розповісти що гроші з картки вкрали шахраї. Будьте готові назвати:
- дату і час крадіжки грошей з карти;
- суму, яку вкрали;
- деталі крадіжки - коли приходили повідомлення про списання грошей, які суми списувалися.
- Ця інформація буде необхідна для складання протоколу у слідчого.

Написати у відділенні банку заяву на опротестування банківської операції

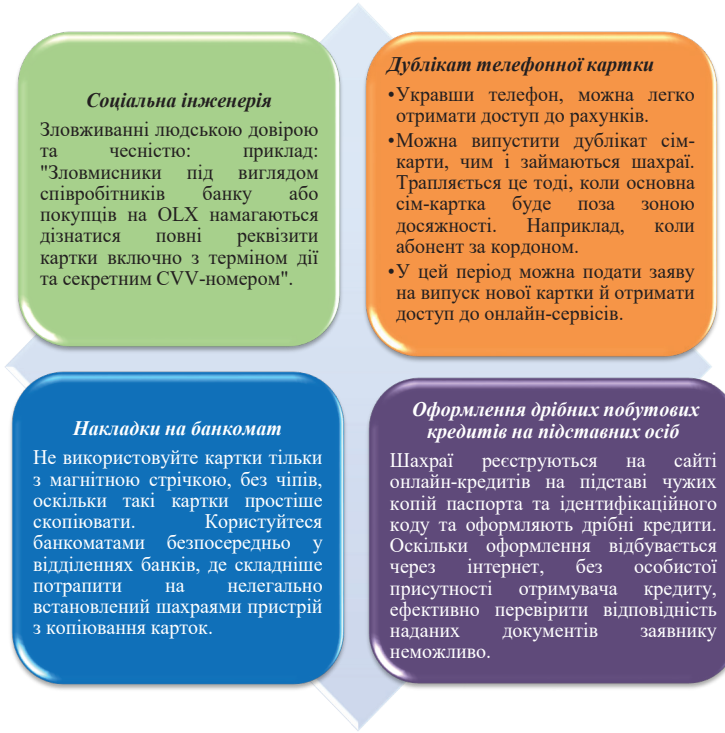
- Заява на опротестування банківської операції, яку зробив зловмисник, знадобиться для внутрішнього розслідування банку і повернення викрадених з картки грошей.

За даними Національної поліції України, в період карантину кількість випадків шахрайських дій в інтернеті збільшилася на 15%. І ніхто не застрахований від крадіжки грошей з карти [70].

[70] Що робити, якщо шахраї вкрали гроші з карти? URL: https://credit365.ua/uk/news/chto-delat-esli-ukrali-dengi-karty (дата звернення 20.09.2020)

3.5. Шахрайство в сфері оформлення кредитів та способи його запобігання

Прийоми шахрайських дій в сфері оформлення кредитів[71]:



Способи запобігання шахрайства в сфері оформлення кредитів:

- захистити банківські рахунки на випадок фізичної втрати телефона (встановити додаткові паролі, заборонити відображення повідомлень на заблокованому екрані, налаштувати віддалений доступ до пристрою та знати, як швидко заблокувати телефонну картку).

[71] Василь Пехне. Захистити платіжну картку від мошенників: прості правила для безпеки ваших коштів. Економічна правда. 11 жовтня 2019 р. URL: https://www.epravda.com.ua/rus/publications/2019/10/11/652437/ (дата звернення 20.09.2020)

➢ захиститися на випадок дублювання сім-картки: використовувати непублічний номер для фінансових операцій, перейти на контракт або прив'язати телефонну картку до своїх паспортних даних.

Декілька рекомендацій превентивного захисту [72]:

- Намагатися слідкувати за розповсюдженням своїх персональних даних.
- Якщо втрачаються документи – звертатися в найкоротші терміни до поліції з відповідною заявою.
- Час від часу перевіряти інформацію про себе в бюро кредитних історій.
- Мінімізувати використання сумнівних кредитних установ.

1

Алгоритм дій в разі вчинення шахрайства з кредитними картками

Спершу треба направити відповідне *звернення до фінансової установи*, яка видала кредит, що сталась помилка і ви жодних кредитних договорів не підписували. На додачу варто запросити копію підписаного начебто вами договору, або докази його начебто підписання (верифікацію через телефон, e-mail, месенджери тощо). Якщо фінансова компанія добросовісна, служба безпеки проведе розслідування та встановить істину. Якщо ні – будуть розбиратися інші компетентні органи.

[72] Bankchart про твої фінанси. Кредитне шахрайство в Україні. URL: https://bankchart.com.ua/spozhivchi_krediti/statti/kreditne_shahraystvo_v_ukrayini (дата звернення 20.09.2020)

2. Паралельно подати *заяву про вчинення кримінального правопорушення.* Попередньо такі дії можна кваліфікувати за ст. 190 Кримінального кодексу України – шахрайство, проте, працівники поліції будуть самі вирішувати остаточну кваліфікацію.

3. Якщо ж дзвінки надходять від кредитної установи або колекторської компанії з погрозами, до наведеної вище заяви також подати *заяву про вчинення кримінального правопорушення за ознаками злочину, передбаченого ст. 355 КК України* – «примушування до виконання чи невиконання цивільно-правових зобов'язань».

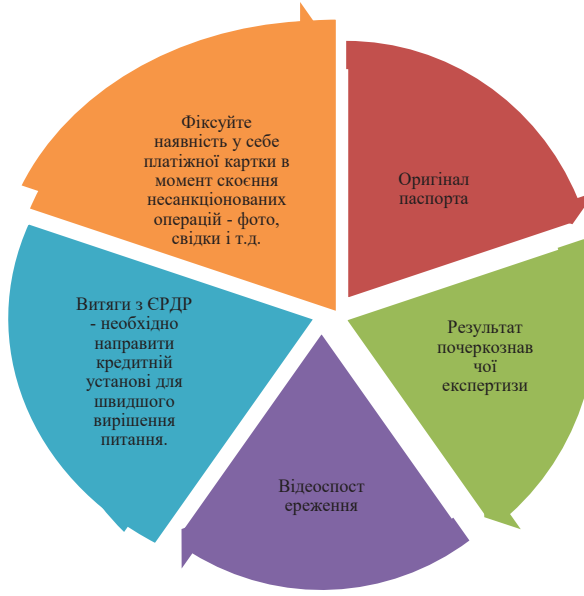
Для тих, хто турбується про власну кредитну історію, слід з нею ознайомитися. Це можна зробити як платно та швидко (через інтернет), так і безкоштовно, але протягом 2–3 днів (шляхом особистого прийому). Якщо в ній все ж виявиться непогашений кредит, необхідно звернутися *до бюро кредитних історій із заявою щодо незгоди з інформацією, що складає кредитну історію*. У даній заяві слід описати ситуацію, яка склалась, та надати докази своєї невинуватості. Для початку це може бути витяг з ЄДРД та копії звернень до НБУ (до 01.07.2020 року до Нацкомфінпослуг). Варто звернути увагу, що згідно з ч. 5 ст. 13 Закону України «Про організацію формування та обігу кредитних історій», коментар обмежений у розмірі до 100 слів. Це обумовлено тим, що він додається до самої кредитної історії.

Якщо кредитна установа надану інформацію не підтвердить, кредитна історія буде незмінна, проте з коментарем. Якщо ж фінансова установа підтвердить надану інформацію, бюро внесе зміни. Дії або бездіяльність щодо внесення змін або виключення недостовірної інформації оскаржується через суд.

Не треба забувати про підтримку в соціальних мережах та медіа.

3.6. Необхідні документи для формування доказової бази

На будь-якому етапі (при спілкуванні з банківськими працівниками, слідчими або в суді) вашими основними аргументами / доказами / будуть [73]:



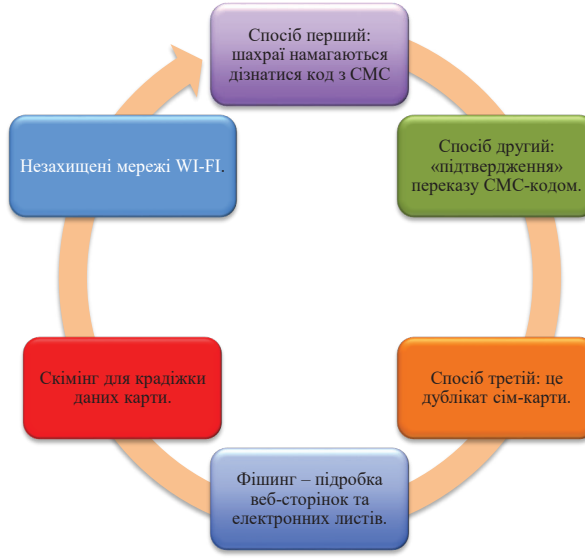
3.7. Порядок вирішення спорів (позасудовий, судовий) – зразки заяв до регулятора і до суду, додатки до них, алгоритм дій)

Зважаючи на те, що ринок фінансових послуг має складну структуру, необхідно виокремлювати види фінансових зловживань та махінацій, що є характерними для кожного його сегменту [74].

[73] Анна Безверха. Як змусити банк повернути гроші, вкрадені шахраями. Закон і Бізнес. 20.05.2016 р. URL: https://zib.com.ua/ua/123571-yak_zmusiti_bank_povernuti_groshi_vkradeni_shahrayami_-_pora.html (дата звернення 20.09.2020)

74 А.М. Шевченко. Зловживання та махінації на ринку фінансових послуг: методи боротьби, засоби протидії. Глобальні та національні проблеми економіки. Випуск 7. 2015 р. С. 767-771. URL: http://global-national.in.ua/archive/7-2015/161.pdf (дата звернення 20.09.2020)

Схеми шахрайства у фінансовій сфері, а саме: платіжне шахрайство



Фактори, які змушують піддатися на вмовляння шахраїв, називати всі можливі секретні коди:

- довіра до лже-співробітника банку, який і так вже нібито знає інформацію про рахунок жертви і нібито має доступ до пін-коду.
- мотивація обіцянкою вигоди;
- неуважність;
- некомпетентність в банківських послугах [75].

Судовий порядок – подача позовної заяви в суд.

Головною складовою у структурі економічної злочинності варто визначити однорідну групу злочинів у кредитно-фінансовій сфері, а саме: банківська система, яка відіграє провідну роль у житті держави.

Злочинні посягання у сфері банківської діяльності мають місце у наступних випадках:

- коли до вчинення злочинів причетні представники банківського сектору з використанням наданих їм повноважень щодо доступу до фінансових ресурсів відповідної фінансової установи (внутрішнє втручання);
- коли злочинні посягання на ресурси банку здійснюються представниками господарчого сектору економіки, органів влади та управління (зовнішнє втручання).

Аналіз слідчо-судової практики 2019 року показує, що найчастіше (у 76 % вивчених кримінальних справ) спостерігається обманне, тобто шахрайське одержання кредиту. Ці злочини ґрунтуються на поданні до банку завідомо неправдивої інформації при укладанні кредитного договору. Якщо позичальник уже при оформленні кредиту має на меті не повертати його, тут має місце намір на заволодіння майном або придбання права на нього вже в момент вчинення цих дій (ст. 190 КК України). Якщо ж такого наміру немає – має місце шахрайство з фінансовими ресурсами (ст. 222 КК України).

[75] Платіжне шахрайство. Судова влада України. 10 вересня 2020 р. URL: https://ml.zt.court.gov.ua/sud0614/pres-centr/interview/990633/ (дата звернення 20.09.2020)

Особливості порушення кримінальної справи та початковий етап розслідування.

1. *Рапорт оперативного працівника начальнику свого підрозділу*, в якому повинен бути зроблений узагальнюючий письмовий висновок проведеної оперативно-розшукової роботи з виявлення і документування факту злочину або перевірки інформації про нього.

2. Заява та письмове пояснення від потерпілої сторони (як правило, це особа від керівництва банківської установи) про факт протиправної діяльності та заподіяної шкоди.

3. Письмові пояснення очевидців протиправних дій. Це можуть бути пояснення як представників банківської установи (головний бухгалтер банку, керівництво та працівники кредитного, валютного, розрахункового відділів, відділу інформаційно-програмного забезпечення тощо), так і представників підприємницьких структур з приводу встановлених порушень або інших обставин злочину. Також долучаються свідчення, що спростовують причетність окремих осіб до події злочину.

4. Документи (копії) від небанківських установ, з діяльністю яких пов'язані обставини вчинення злочину: документи, що засвідчують організаційно-правовий статус підприємства, установи чи організації (установчі, реєстраційні документи), документи, що свідчать про заняття певними видами діяльності (ліцензії, установчі договори, контракти тощо).

Документи (копії), які є підтвердженням злочинних дій:

- що були використанні як засіб вчинення злочину;
- що послугували засобом приховання злочину;
- що є предметом злочину.

5. Матеріали спеціальних перевірок.

6. Письмове пояснення особи (осіб), що підозрюються у вчиненні злочину про факти вчинення протиправних дій.

7. Інші документи.

Типова ситуація*: *на Ваш паспорт оформили кредит - що робити ?

Алгоритм дій:

1. Перевірте інформацію. Це можна зробити, звернувшись до банку, фінансової установи чи колекторської компанії, або онлайн в Українському бюро кредитних історій. (Часто проста комунікація дає можливість з'ясувати, що сталася помилка, або хтось вказав ваш телефон/адресу/дані як контактні, а, насправді, до кредиту ви відношення не маєте).

2. Якщо інформація підтвердилася, ідіть до правоохоронних органів. Напишіть заяву до поліції про те, що на вас був незаконно оформлено кредит. Це потрібно для фіксації факту події та внесення даних до Єдиного реєстру досудових розслідувань.

3. Потрібно звернутися до кредитора чи колектора. Повідомте банк чи МФО про те, що ви особисто кредит не оформляли, та наведіть аргументи на вашу користь.

4. Отримайте від банку завірені копії договорів про кредитування. Колектори повинні надати вам договір переуступки вашої заборгованості.

6. Зверніться до юриста-спеціаліста з банківського права або самостійно виявіть ознаки підробки договору.

6. Переконайте банк чи фінансову установу у підробці документа. Це дасть змогу об'єднати зусилля для викриття шахрая.

7. Повідомити про підробку регуляторні організації у сфері банківського сектору, зокрема, Національний банк України. Регулятор може призначити перевірку, вимагати від установ пояснень.

8. Готуйте позов до суду.

Інша ситуація: *Що робити, якщо Вашу банківську картку «обчистили» шахраї?*

Банки повідомили про фіксацію у січні-червні 2020 року 47,5 тис. випадків шахрайства з картками на загальну суму 86,4 млн грн, тоді як за перше півріччя 2019 року було зафіксовано 34,7 тис. випадків на 72,6 млн грн.

В теорії – банки зобов'язані повертати клієнтам грошові кошти, вкрадені з їхніх карток шахраями, якщо немає доказів, що клієнти самі спровокували крадіжку своїми діями або бездіяльністю.

На практиці – банки не поспішають повертати грошові кошти своїм клієнтам, що стали жертвами шахраїв, та здебільшого вказують на несумлінне виконання останніми умов зберігання та використання конфіденційної інформації.

В таких випадках єдиним виходом для клієнтів є звернення до суду за захистом своїх прав із позовом до банку про стягнення безпідставно списаних грошових коштів.

Звертатися до суду фізичні особи можуть в порядку *Закону України «Про захист прав споживачів»*, оскільки клієнти банку-фізичні особи, є споживачами фінансових послуг, що надає їм право не сплачувати

Дії фізичної особи:

1. Негайно повідомити про це банківській установі, емітенту пластикової картки, та вказати, які саме транзакції по картковому рахунку виконувалися неналежним платником.

2. Надати до банку відповідну заяву з проханням проведення службового розслідування, в якій вказати, коли саме відбувся неналежний переказ грошових коштів та суму неналежного переказу.

3. Надати письмову вимогу про повернення безпідставно списаних грошових коштів.

4. Написати заяву до поліції про порушення кримінальної справи за ознаками шахрайства.

Після цього у клієнта є всі підстави для звернення до суду з відповідним позовом [76].

3.8. Кейси (судова практика) – приклади, поради для вирішення, алгоритм дій. Нормативне регулювання, аналіз судових рішень на предмет доказів, що лягли в основу його прийняття

Судова практика:

1. Місцевий мешканець звернувся до суду з позовом до банку про визнання недійсним договору позики. Свої вимоги мотивував тим, що договір з банком ніколи не укладав та не підписував. Про те, що став жертвою шахрайської схеми, чоловік дізнався коли отримав поштою копію рішення про стягнення з нього на користь банка заборгованості за кредитним договором, укладеним в електронному вигляді шляхом реєстрації на інтернет-сайті, на суму більше ніж 20 000 грн. Про існування такого договору йому не було відомо. Електронної пошти у нього немає, не робив жодних дій, які б підтверджували його наміри щодо отримання позики від даної фінансової установи, вважає, що він має відносини із фінансовими шахраями, які використали копії його

[76] Що робити, якщо вашу банківську картку "обчистили" шахраї: поради юриста. Вікна. 28 березня 2020 р. URL: https://www.vikka.ua/novini/shho-robiti-yakshho-vashu-bankivsku-kartku-obchistili-shaxra%D1%97-poradi-yurista/ (дата звернення 20.09.2020)

документів. Чоловік із заявою звернувся до Тростянецького відділення поліції, в якій вказав, що впродовж 2018 року невідомі йому особи, без його відома, оформили на нього кредити у різних баках України, на суму більше 30 тисяч гривень.

Висновки юриста:

Суд під час розгляду справи встановив, що позивач не реєструвався у інформаційно-телекомунікаційній системі банку, договір позики за допомогою електронного підпису не підписував. Доказів, які б підтверджували, що сума позики була зарахована на поточний рахунок позивача немає. Належні докази того, що із боку позивача була вчинена будь-яка дія, направлена на укладення даного договору та на отримання коштів на умовах позики суд не встановив. Договір про надання позики, укладений між фінансово-кредитною установою та місцевим жителем, суд визнав недійсним.

Звернення особи до суду із позовом до банку про стягнення безпідставно списаних коштів та відшкодування моральної шкоди. Позивач вказувала, що їй надійшло два sms-повідомлення про списання з її особових рахунків 10 000 грн. та 4 000 грн. У зв'язку з тим, що списання коштів відбулось несанкціоновано, вона звернулась до Банку з вимогою заблокувати відкриті на її ім'я картки та повідомила про факт шахрайства. Крім того, звернулась з повідомленням про вчинення кримінального правопорушення до правоохоронних органів. Позивач звернулась до Банку з вимогою про повернення грошових коштів та проведення службового розслідування, але відповідач відмовив у поверненні коштів з підстав несумлінного виконання нею, як клієнтом банку, умов зберігання та використання інформації в каналі зв'язку.

Рішення суду

Суд першої інстанції частково задовольнив позов, стягнув з банку суму безпідставно списаних коштів та 1000 грн. на відшкодування моральної шкоди.

Суд зазначив, що списання коштів відповідачем здійснено незаконно, оскільки позивач не вчинила жодних дій щодо розпорядження на списання грошових коштів зі своїх рахунків, а тому банк порушив взяті на себе зобов'язання в частині збереження коштів клієнта.

Але!

Апеляційний суд відмовив у задоволенні позову, оскільки списання коштів з рахунків позивача було здійснене через «фітингову» схему шахраїв, яка розрахована на неуважність користувача системи, недостатню захищеність персональних комп'ютерів від вірусів, а тому відповідно до Умов і правил надання банківських послуг саме клієнт несе відповідальність за зберігання картки, пін-коду, а також збитки у разі використання картки третіми особами.

Касаційний цивільний суд ВС погодився з рішенням суду першої інстанції, окрім вирішення спору в частині відшкодування моральної шкоди.

Суд вказав, що відповідно до статті 1073 ЦК України у разі несвоєчасного зарахування на рахунок грошових коштів, що надійшли клієнтові, їх безпідставного списання банком з рахунка клієнта або порушення банком розпорядження клієнта про перерахування грошових коштів з його рахунка банк повинен негайно після виявлення порушення зарахувати відповідну суму на рахунок клієнта або належного отримувача, сплатити проценти та відшкодувати завдані збитки, якщо інше не встановлено законом.

КЦС зауважив, що за відсутністю обставин, які безспірно доводять, що позивач своїми діями чи бездіяльністю сприяла втраті, незаконному використанню пін-коду або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції, правильним є висновок суду першої інстанції про несанкціоноване списання грошових коштів з рахунків,у зв'язку із чим вони підлягають поверненню.

Захист своїх прав у суді:

Стаття 12 Цивільного процесуального кодексу України передбачає змагальність сторін. По суті, кожна сторона зобов'язана довести ті обставини, на які вона посилається. Вказане означає, що на кожний своє твердження необхідно надати відповідне підтвердження (документ), а якщо його немає, то це всього лише формальне міркування, яке для суду взагалі не має ніякого значення.

Що доказувати?

1. Те, що клієнт одразу повідомив банк про платіжні операції, які не здійснював, наприклад, після отримання SMS-повідомлень про переказ коштів або з моменту отримання виписки по рахунку, якщо повідомлення не направлялися банком. Такі умови вказані в договорі та прописуються в ньому по-різному. Суди охоче приймають це до уваги незалежно від індивідуальних особливостей кожної операції по виведенню грошей з рахунку клієнта.

В даному випадку доречно вчасно оскаржити незаконну транзакцію (не пропустити строк оскарження, зазначений в договорі).

Важливо знати!

Своєчасне повідомлення банку про несанкціоновану транзакцію має місце у разі, якщо клієнт виявив спробу здійснити переказ грошей з рахунку зловмисниками (наприклад, йому прийшов код підтвердження операції в SMS-повідомленні) і він одразу зателефонував на гарячу лінію банку, повідомив про шахрайські операції та про необхідність заблокувати картку разом з можливістю доступу в інтернет-банкінгу. Якщо переказ грошей був здійснений після зазначеного дзвінка клієнта, то в цьому є пряма вина банку і він зобов'язаний відшкодувати завдані клієнту збитки.

Що своїми діями або бездіяльністю клієнт банку не сприяв втраті або незаконному використанню ПІН-коду, ідентифікаційних даних картки, іншої

інформації, за допомогою якої можна ініціювати переказ. Ось цей момент є найважливішим, але якщо в укладеному договорі з банком вся відповідальність за проведення операцій третіми особами покладається на клієнта, то в такому випадку ймовірність перемоги в при розгляді справи в суді зводиться до нуля.

Користувач не несе відповідальності за здійснення платіжних операцій, якщо електронний платіжний засіб було використано без фізичного пред'явлення користувачем та/або електронної ідентифікації самого електронного платіжного засобу і його користувача, крім випадків, якщо доведено, що дії або бездіяльність користувача призвели до втрати, незаконного заволодіння ПІН-кодом або іншою інформацією, яка надає можливість ініціювати платіжні операції.

Відшкодування морально шкоди.

Відшкодування моральної шкоди в даному випадку можливо, якщо це передбачено в договорі з банком, оскільки ст. 611 Цивільного кодексу встановлює, що відшкодування моральної шкоди встановлюється договором або законом.

Звільнення від сплати судового збору.

Згідно із ст. 22 Закону України «Про захист прав споживачів» споживачі звільняються від сплати судового збору за позовами, пов'язаними з порушенням їх прав [77].

[77] ВС висловився щодо відповідальності банку за списання коштів внаслідок шахрайських дій. Українське право. 30.01.2018 р. URL: https://ukrainepravo.com/law-practice/practice_court/vs-vislovivsya-shchodo-vidpovidalnosti-banku-za-spisannya-koshtiv-vnaslidok-shakhrayskikh-diy/ (дата звернення 20.09.2020)

Приклад судового рішення № 1.

Єдиний унікальний номер 311/2556/18
Номер провадження 2/311/31/2020

РІШЕННЯ
ІМЕНЕМ УКРАЇНИ

06.03.2020 року м.Василівка
Василівський районний суд Запорізької області
у складі: головуючого - судді Нікандрової С.О.;

за участю:
секретаря судового засідання Дудка Н.В., представника позивача ОСОБА_1 , відповідача ОСОБА_2 , представника відповідача - адвоката Біленко А.В., розглянувши у відкритому судовому засіданні в порядку спрощеного позовного провадження цивільну справу за позовом Акціонерного товариства Комерційний Банк ПриватБанк до ОСОБА_2 про стягнення заборгованості, -

В С Т А Н О В И В:

1. Стислий виклад позиції позивача та заперечень відповідача.

В липні 2018 року Акціонерне товариство Комерційний банк ПриватБанк (далі - АТ КБ ПриватБанк) звернулось до суду з позовом до ОСОБА_2 про стягнення заборгованості. Позовна заява мотивована тим, що ОСОБА_2 з метою отримання банківських послуг підписала заяву від 11 січня 2011 року, згідно якої отримала кредит у розмірі 5400 грн. у вигляді встановленого кредитного ліміту на картковий рахунок. Відповідач підтвердила свою згоду на те, що підписана заява разом з Умовами та правилами надання банківських послуг , Правилами користування платіжною карткою та Тарифами Банку , які викладені на сайті банку, складає укладений між нею та банком договір, що підтверджується підписом у заяві. АТ КБ ПриватБанк свої зобов`язання за договором та угодою виконало в повному обсязі, а саме надало відповідачу кредитну картку із встановленим кредитним лімітом. Відповідачем порушено зобов`язання перед банком щодо погашення заборгованості за кредитним договором, у зв`язку з чим станом на 25.06.2018 року виникла кредитна заборгованість у розмірі 17 262,43 грн. На підставі викладеного АТ КБ ПриватБанк просило суд стягнути з ОСОБА_2 заборгованість за кредитним договором №б/н від 11 січня 2011 року у розмірі 17 262,43 грн.

15 квітня 2019 року від відповідача ОСОБА_2 надійшов відзив на позов, у якому відповідач не погоджується з позовними вимогами, мотивуючи тим, що в провадженні СВ Василівського ВП ГУНП в Запорізькій області перебуває кримінальне провадження, внесене до Єдиного реєстру досудових розслідувань за №12017081190000177 від 19 квітня 2018 року, за ознаками кримінального правопорушення, передбаченого ч.1 ст.190 КК України. у якому потерпілою є ОСОБА_2 предметом кримінального провадження є заподіяння невстановленою особою ОСОБА_2 матеріальної шкоди, шахрайським шляхом заволодіння інформацією банківської карти АТ КБ ПриватБанк , виданої на ім`я ОСОБА_2 та подальшого зняття з даної карти грошових коштів в сумі 5397,00 грн. таким чином, відповідач ОСОБА_2 грошові кошти з наявного у її користуванні карткового рахунку в розмірі 5400 грн. особисто не знімала. Доказів того, що відповідач своїми діями

чи бездіяльністю сприяла несанкціонованому зняттю коштів з рахунку, незаконного використання номеру авторизованого телефону клієнта, якому належить картка, з подальшим введенням динамічного паролю або інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції, відсутні. Позивач не забезпечив збереження коштів позивача на картковому рахунку, порушив норми законодавства про захист прав споживачів, положення договору про надання банківських послуг, приписи Закону України Про платіжні системи та переказ коштів в Україні , Положення про порядок емісії електронних платіжних засобів і здійснення операції з їх використанням. Несанкціоновані відповідачем транзакції щодо переказу коштів з кредитного рахунку не відповідають встановленим ст.11 ЦК України вимогам для виникнення цивільних обов`язків, які можуть виникати на підставі вільного волевиявлення споживача на отримання фінансової послуги. З урахуванням викладеного, відповідач вважає, що не має достатніх даних і підстав для стягнення заборгованості за пред`явленим позовом, а тому просить в задоволенні позову відмовити.

22 травня 2019 року від позивача АТ КБ ПриватБанк надійшла відповідь на відзив, у якій зазначено, що 08 березня 2017 року кредитні кошти з кредитної картки відповідача № НОМЕР_1 були переведені на її ж картку для виплат № НОМЕР_2 . Переведення коштів проведено за допомогою послуги IVR-меню, особливістю якої є те, що клієнт здійснює операції з перерахунку коштів самостійно без допомоги оператору. Для здійснення платежу за допомогою IVR-меню клієнт повинен зателефонувати зі свого мобільного телефону на номер НОМЕР_3 та здійснити такі дії: в головному меню вибрати Платежі по телефону ; якщо платіж між своїми картками, потрібно вибрати 1 ; ввести 4 останні цифри номеру картки, з якої буде здійснюватися платіж; ввести 4 останні цифри номеру картки. Куди будуть перераховуватися гроші; ввести суму платежу та натиснути # , для підтвердження переказу натиснути 1 . Платежі приймаються тільки з фінансового номеру клієнта. У разі втрати мобільного телефону клієнту необхідно негайно повідомити про це банк для блокування послуги Платежі по телефону . Отже, особа, яка здійснювала переказ коштів через послугу IVR-меню повинна була знати номер картки, з якої здійснюється переказ та номер картки, на яку переводяться грошові кошти. При цьому платіж можливий лише з фінансового номера клієнта. Відповідач не зверталася до банку про блокування її рахунку, переказ коштів став можливим у зв`язку з порушенням позичальником Умов та правил надання банківських послуг та розголошенням клієнтом інформації нанесеної на картку третім особам, а тому саме відповідач несе відповідальність за вказані операції.

В судовому засіданні представник позивача ОСОБА_1 . просила задовольнити позовні вимоги з підстав, викладених в позові.

В судовому засіданні відповідач ОСОБА_2 та її представник - адвокат Біленко О.В. заперечували проти задоволення позову, пояснили, що в АТ КБ ПриватБанк позивачем ОСОБА_2 було відкрито рахунок та отримала картку для соціальних виплат (зарахування пенсії), одночасно з карткою для соціальних виплат банком позивачу видано кредитну картку НОМЕР_1 , строк дії якої був встановлений з липня 2013 року по серпень 2016 року. З вересня 2016 року вказана картка є недійсною і користування нею є неможливим. 08 та 09 березня 2017 року відповідачем ОСОБА_2 було виявлено, що її сім-карта з абонентським номером, який визначений як фінансовий номер клієнта, була заблокована. Звернувшись до оператора мобільного зв`язку Київстар вона дізналася, що не є власницею номеру та він використовується іншим абонентом. З урахуванням цих обставин, ОСОБА_2 придбала новий абонентський номер та з нього звернулася до банку

з повідомленням про вказані зміни. Після реєстрації нового номеру шляхом СМС банк повідомив ОСОБА_2 , що за її картковим рахунком в АТ КБ ПриватБанк наявна заборгованість в сумі 269,00 гривень. Після повторного звернення ОСОБА_2 до АТ КБ ПриватБанк . її повідомили, що заборгованість по картці складає 5397,00 грн. По заяві ОСОБА_2 не проведено внутрішнього розслідування та не встановлено місце. З якого робилися перерахування з недіючого карткового рахунку на пенсійну картку, не встановлено хто, звідки і на які рахунки перерахував грошові кошти. Даний факт свідчить про шахрайство в АТ КБ ПриватБанк та порушення прав користувача банківським послугами. Не дочекавшись розслідування несанкціонованого зняття грошових коштів з карткового рахунку, відповідач ОСОБА_2 19 квітня 2017 року подала заяву про вчинення кримінального правопорушення, відомості про яке внесено до Єдиного реєстру досудових розслідувань за №12017081190000177 від 19 квітня 2017 року за ознаками ч.1 ст.190 КК України та розпочато досудове розслідування, яке на даний час триває. Відповідач ОСОБА_2 вказує, що не втрачала картку, не розголошувала нікому жодної персоніфікованої інформації, яка би давала змогу ініціювати операції по платіжній картці, та одразу після звернулася до Банку з питання несанкціонованого доступу до її рахунків та до правоохоронних органів, а тому просить в задоволенні позову відмовити в повному обсязі.

2. Процесуальні дії суду у справі.

Ухвалою Василівського районного суду Запорізької області від 08 серпня 2018 року відкрито провадження у цивільній справі, вирішено розгляд справи проводити за правилами спрощеного позовного провадження.

Ухвалою від 14 листопада 2018 року задоволено клопотання відповідача ОСОБА_2 про витребування доказів.

Протоколом повторного автоматизованого розподілу судової справи між суддями від 27.02.2019 року в зв`язку із закінченням терміну повноважень судді Степаненко Ю.А. на підставі розпорядження №21 від 26.02.2019 року визначено головуючим суддею Задорожко Д.А.

Ухвалою від 01 березня 2019 року цивільна справа прийнята до провадження судді Задорожко Д.А.

Ухвалою від 03 квітня 2019 року відмовлено в задоволенні представника відповідача про зупинення провадження у цивільній справі.

Ухвалою від 25 червня 2019 року у позивача витребувано додаткові докази.

Ухвалою від 29 серпня 2019 року задоволена заява представника відповідача про відвід судді Задорожко Д.А., призначено повторний автоматизований розподіл судової справи.

Протоколом повторного автоматизованого розподілу судової справи між суддями від 30.08.2019 року в зв`язку із відводом судді Задорожко Д.А. визначено головуючим суддею Пушкарьову С.П.

Ухвалою від 03 вересня 2019 року задоволена заява про самовідвід судді Пушкарьової С.П., призначено повторний автоматизований розподіл судової справи.

Протоколом повторного автоматизованого розподілу судової справи між суддями від 04.09.2019 року в зв`язку з задоволенням заяві про самовідвід судді Пушкарьової С.П. визначено головуючим суддею Нікандрову С.П.

Ухвалою від 05 вересня 2019 року цивільна справа прийнята до провадження судді Нікандрової С.О., розгляд справи призначений за правилами спрощеного позовного провадження.

Ухвалою від 12 листопада 2019 року задоволено клопотання представника відповідача про витребування доказів.

3. Фактичні обставини встановлені судом, застосовані судом норми права.

Відповідно до ч.1 ст.509 ЦК України зобов`язанням є правовідношення, в якому одна сторона (боржник) зобов`язана вчинити на користь другої сторони (кредитора) певну дію (передати майно, виконати роботу, надати послугу, сплатити гроші тощо) або утриматися від певної дії, а кредитор має право вимагати від боржника виконання його обов`язку.

В ч.2 ст.509 ЦК України зазначено, що зобов`язання виникають з підстав, встановлених статтею 11 цього Кодексу.

Згідно з ч.1 ст.11 ЦК України цивільні права та обов`язки виникають із дій осіб, щопередбачені актами цивільного законодавства, а також із дій осіб, що не передбачені цими актами, але за аналогією породжують цивільні права та обов`язки.

Частиною 2 зазначеної статті передбачено, що підставами виникнення цивільних прав та обов`язків, зокрема, є договори та інші правочини.

Договором є домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов`язків (ч. 1 ст.626 ЦК України).

Згідно ст.1054 ЦК України за кредитним договором банк або інша фінансова установа (кредитодавець) зобов`язується надати грошові кошти (кредит) позичальникові у розмірах та на умовах, встановлених договором, а позичальник зобов`язується повернути кредит та сплатити проценти.

Відповідно вимог ст.1048 ЦК України розмір і порядок одержання процентів встановлюється договором. На підставі ч.2 ст.1050 ЦК України якщо договором встановлений обов`язок позичальника повернути позику частинами (з розстроченням), то в разі прострочення повернення чергової частини позикодавець має право вимагати дострокового повернення частини позики, що залишилася, та сплати процентів, належних йому відповідно до ст.1048 ЦК України.

Відповідно до ч.1 ст.207 ЦК України правочин вважається таким, що вчинений у письмовій формі, якщо його зміст зафіксований в одному або кількох документах.

Звертаючись до суду з даним позовом, позивач вказав на те, що 11 січня 2011 року ОСОБА_2 підписала заяву, відповідно до якої відповідач отримала кредит у розмірі 5400 грн. у вигляді встановленого кредитного ліміту на платіжну картку.

Позивач зазначив, що відповідач, підписавши анкету-заяву підтвердила свою згоду на те, що підписана заява разом з Умовами та Правилами надання банківських послуг та Тарифами Банку, які викладені на банківському сайті www.privatbank.uaскладає між нею та банком договір, що підтверджується підписом у заяві.

На підтвердження своїх вимог позивач надав до позовної заяви витяг з Умов та Правил надання банківських послуг, розрахунки заборгованості за договором №б/н від 11 січня 2011 року станом на 31 серпня 2015 року та станом на 25 червня 2018 року, копію заяви про приєднання до Умов та Правил надання банківських послуг у ПриватБанку та довідку про умови кредитування з використанням кредитки Універсальна 30 днів пільгового періоду .

Обґрунтовуючи позовні вимоги, АТ КБ ПриватБанк зазначив, що банк свої зобов`язання виконав належним чином, надавши відповідачу кредит у повному обсязі, однак остання умови кредитного договору не виконує, грошові кошти не повертає, а тому просив стягнути з відповідача заборгованість за кредитним договором, яка складається з тіла кредиту в сумі 4261,55 грн., відсотки за користування кредитом в сумі

4113,40 грн., пені в сумі 7589,27 грн., а також штрафів: штраф (фіксована частина) в сумі 500 грн., штраф (процентна складова) в сумі 798,21 грн.

Заперечуючи проти позовних вимог відповідач ОСОБА_2 вказувала на те, що 08 березня 2017 року невстановлені особи з використанням банківської картки АТ КБ ПриватБанк , що видана на ім`я ОСОБА_2 заволоділа грошовими коштами на суму 5400 грн. Одразу після виявлення блокування сім-картки мобільного телефону, який визначений як фінансовий номер клієнта, а несанкціоноване зняття грошових коштів з її рахунків, вона негайно повідомила на гарячу лінію АТ КБ ПриватБанк , а також звернулась до Василівського ВП ГУНП у Запорізькій області з заявою про вчинення кримінального правопорушення.

Як встановлено з розрахунку заборгованості за договором б/н від 11.01.2011 року станом на 25.06.2018 року (а.с.6,7), виписки по картковому рахунку ОСОБА_2 по картці/рахунку НОМЕР_4 і додатковому рахунку НОМЕР_1 за період з 01.01.1999 по 09.09.2018 року (а.с.61-63), виписки по картковому рахунку ОСОБА_2 по основній картці НОМЕР_5 в період з 19.10.2000 по 19.11.2019 року (а.с.212-221),

08 березня 2017 року з банківської картки НОМЕР_1 відбулися чотири транзакції з переведення грошових коштів на свою карту НОМЕР_2 через IVR-меню на суму 1002 грн., 702 грн., 1002 грн., 1002 грн., 1482 грн. Після цього, в той же день 08 березня 2017 року з банківської карти ОСОБА_2 5168**1409 через IVR-меню відбулися 22 транзакції по переводу на різні банківські карти, які не належать ОСОБА_2 , через IVR-меню, а також 3 транзакції з оплати телеком послуг Київстар, 09 березня 2017 року відбулися 3 транзакції по переводу на різні банківські карти, які не належать ОСОБА_2 , через IVR-меню, а також 3 транзакції з оплати телеком послуг Київстар.

Згідно талону-повідомлення №54 від 19 квітня 2017 року (а.с.44) від ОСОБА_2 Дніпрорудненським ВП Василівського ВП ГУНП В Запорізькій області прийнято заяву про вчинене кримінальне правопорушення, реєстраційний номер №1406 в Журналі єдиного обліку заяв і повідомлень про вчинені кримінальні правопорушення.

19 квітня 2017 року ОСОБА_2 отримано повідомлено, що 19 квітня 2017 року розпочато досудове розслідування у кримінальному провадженні №12017081190000177 за заявою ОСОБА_2 про те, що в ІНФОРМАЦІЯ_1 2017 ІНФОРМАЦІЯ_2 в м.Дніпрорудне Василівського району Запорізької області невстановлена особа, шляхом обману заволоділа грошовими коштами в сумі 5400 гривень, які зняла з рахунку, який було оформлено на ОСОБА_2 , чим спричинила потерпілій ОСОБА_2 збиток на загальну суму 5400 гривень. Попередня правова кваліфікація кримінального правопорушення ч.1 ст.190 КК України (а.с.45).

30.12.2017 року слідчим Дніпрорудненського ВП Василівського ВП ГУНП в Запорізькій області за наслідками досудового розслідування кримінального провадження №12017081190000177 від 19.04.2017 року прийнято рішення про закриття кримінального провадження на підставі п.2 ч.1 ст.284 КПК України, у зв`язку з відсутністю в діянні складу кримінального правопорушення (а.с.71).

Листом Енергодарської місцевої прокуратури №1.2-5525-18 від 01.11.2018 року (а.с.82), повідомлено, що прокуратурою розглянута скарга ОСОБА_2 на постанову про закриття кримінального провадження №12017081190000177 від 19.04.2017 року за ознаками кримінального правопорушення, передбаченого ч.1 ст.190 КК України. Заступником керівника Енергодарської місцевої прокуратури 29.10.2018 року скасовано постанову слідчого про закриття кримінального провадження від 30.12.2017 року та процесуальним прокурором в порядку КПК України надано вказівки.

З довідки, виданої АТ КБ ПриватБанк (а.с.222) встановлено, що за кредитним договором ОСОБА_2 отримала наступні кредитні картки: НОМЕР_4 строком дії до листопада 2011 року, НОМЕР_6 4893 строком дії до травня 2012 року, НОМЕР_6 *4533 строком дії до серпня 2016 року.

Таким чином, з досліджених судом доказів встановлено, що незважаючи на те, що строк дії кредитної картки НОМЕР_1 , виданої на ім`я ОСОБА_2 , закінчується у серпні 2016 року, 08 березня 2017 року з кредитної картки НОМЕР_1 здійснювалися не дозволені користувачем транзакції з переведення грошових коштів на свою карту НОМЕР_2 через IVR-меню на загальну суму 5190 грн., а також 08-09 березня 2017 року не дозволені користувачем 28 транзакцій з банківської карти ОСОБА_2 5168**1409 через IVR-меню та оплата телеком послуг Київстар.

Згідно зі ст.1073 ЦК України у разі несвоєчасного зарахування на рахунок грошових коштів, що надійшли клієнтові, їх безпідставного списання банком з рахунка клієнта або порушення банком розпорядження клієнта про перерахування грошових коштів з його ж рахунка, банк повинен негайно, після виявлення порушення, зарахувати відповідну суму на рахунок клієнта або належного отримувача, сплатити проценти та відшкодувати завдані збитки, якщо інше не встановлено законом.

Загальні засади функціонування платіжних систем і систем розрахунків в Україні, поняття та загальний порядок проведення переказу коштів у межах України, встановлення відповідальності суб`єктів переказу, а також визначення загального порядку здійсненнянагляду (оверсайта) за платіжними системами встановлено Законом України Про платіжні системи та переказ коштів в Україні .

Згідно зі ст.1 Закону України Про платіжні системи та переказ коштів в Україні платіжною картою є електронний платіжний засіб у вигляді емітованої в установленому законодавством порядку пластикової чи іншого виду карти, що використовується для ініціювання переказу коштів з рахунка платника або з відповідного рахунка банку з метою оплати вартості товарів і послуг, перерахування коштів зі своїх рахунків на рахунки інших осіб, отримання коштів у готівковій формі в касах банків через банківські автомати, а також здійснення інших операцій, передбачених відповідним договором.

Держателем такого платіжного засобу є фізична особа, яка на законних підставах використовує спеціальний платіжний засіб для ініціювання переказу коштів з відповідного рахунку в банку або здійснює інші операції із застосуванням зазначеного спеціального платіжного засобу.

Неналежним переказом для цілей цього Закону вважається рух певної суми коштів, внаслідок якого з вини ініціатора переказу, який не є платником, відбувається її списання з рахунка неналежного платника та/або зарахування на рахунок неналежного отримувача чи видача йому суми переказу в готівковій чи майновій формі. Неналежним платником є особа, з рахунка якої помилково або неправомірно переказана сума коштів, а неналежним отримувачем - особа, якій без законних підстав зарахована сума переказу на її рахунок або видана їй у готівковій формі.

Відповідно до ст.14 Закону України Про платіжні системи та переказ коштів в Україні користувач спеціального платіжного засобу зобов`язаний використовувати його відповідно до вимог законодавства України і умов договору, укладеного з емітентом, та не допускати використання спеціального платіжного засобу особами, які не мають на це права або повноважень.

Згідно з п.2 розділу 6 Положення про порядок емісії електронних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням, затвердженого постановою Правління

Національного банку України від 05 листопада 2014 року №705 (далі - Положення), емітент зобов`язаний не розкривати іншим особам, крім користувача, ПІН або іншу інформацію, яка дає змогу виконувати платіжні операції з використанням електронного платіжного засобу.

Відповідно до п.3 розділу 6 Положення банк зобов`язаний у спосіб, передбачений договором, повідомляти користувача про здійснення операцій з використанням електронного платіжного засобу. Банк у разі невиконання обов`язку з інформування користувача про здійснені операції з використанням електронного платіжного засобу несе ризик збитків від здійснення таких операцій.

Згідно з п.5 розділу 6 Положення користувач зобов`язаний контролювати рух коштів за своїм рахунком та повідомляти емітента про операції, які ним не виконувалися.

Пунктами 7, 8 розділу 6 Положення визначено, що емітент після надходження повідомлення та/або заяви про втрату електронного платіжного засобу та/або платіжні операції, які не виконувалися користувачем, зобов`язаний негайно зупинити здійснення операцій з використанням цього електронного платіжного засобу. Емітент у разі здійснення помилкового або неналежного переказу, якщо користувач невідкладно повідомив про платіжні операції, що ним не виконувалися, після виявлення помилки негайно відновлює залишок коштів на рахунку до того стану, у якому він був перед виконанням цієї операції.

Відповідно до п.9 розділу 6 Положення користувач не несе відповідальності за здійснення платіжних операцій, якщо електронний платіжний засіб було використано без фізичного пред`явлення користувачем та/або електронної ідентифікації самого електронного платіжного засобу і його користувача, крім випадків, якщо доведено, що дії чи бездіяльність користувача призвели до втрати, незаконного використання ПІН або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції.

Банк зобов`язаний розглядати заяви (повідомлення) користувача, що стосуються використання електронного платіжного засобу або незавершеного переказу, ініційованого з його допомогою, надати користувачу можливість одержувати інформацію про хід розгляду заяви (повідомлення) і повідомляти в письмовій формі про результати розгляду заяви (повідомлення) у строк, установлений договором, але не більше строку, передбаченого Законом України Про звернення громадян (п.10 розділу 6 Положення).

Відповідно до п.1.1.2.1.13. Умов та правил надання банківських послуг (далі - Умови та правила) Клієнт зобов`язаний інформувати банк, а також правоохоронні органи про факти втрати карти, стікеру, ПІНу, сім-карти мобільного телефону, отримання повідомлення про їх незаконне використання. У разі настання вищевказаних випадків необхідно звернутися до відділення Банку за телефонами (безкоштовно) по Україні.

Згідно п.1.1.2.1.21. Умов та правил, клієнт зобов`язаний негайно повідомляти Банк шляхом дзвінка до Колцентру (протягом 15 хвилин) інформацію, що стала відома Клієнту про втрату/викрадення Карти, Стікеру PayPass, сім-карти мобільного телефону, несанкціоновані транзакції по його рахунках (а також по рахунках 3-іх осіб).

П. 1.1.3.1.7. Умов та правил передбачено, що Банк зобов`язаний в разі виникнення Овердрафта або одержання усного або письмового повідомлення Власника або Довіреної особи, переданого у порядку, передбаченому Правилами, про втрату/крадіжку Картки або про можливість несанкціонованого використання Картки третіми особами забезпечити призупинення розрахунків з використанням

ОСОБА_3 2.1.1.10.10, п. 2.1.1.10.11. Умов та правил передбачено, що клієнт дає свою згоду на те, що за замовчуванням при видачі картки банк блокує можливість використання карти в мережі Інтернет, а також при здійсненні ризикових операцій у країні та за кордоном.

Відповідно до п. 2.1.1.11.6. Умов та правил, суми коштів по операціях, які оскаржуються держателем, повертаються на Картрахунок до повного врегулювання питання з протилежною стороною - банком який представив операцію.

Наведені вище правила визначають предмет дослідження та відповідним чином розподіляють між сторонами тягар доведення, а отже, встановленню підлягають обставини, що беззаперечно свідчитимуть, що користувач своїми діями чи бездіяльністю сприяв втраті, незаконному використанню ПІН-коду або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції від його імені. В разі недоведеності обставин, які безспірно свідчать про те, що користувач своїми діями чи бездіяльністю сприяв втраті, незаконному використанню ПІН-коду або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції, необхідно виходити з відсутності вини користувача у перерахуванні чи отриманні спірних грошових коштів.

Суд приходить до висновку, що відповідач ОСОБА_2 здійснила всі визначені заходи, які передбачені в даному випадку щодо доведення відсутності своєї вини у здійсненні зазначених дій, а отже, як користувач картки не може нести відповідальності за здійснення платіжних операцій, якщо спеціальний платіжний засіб було використано без фізичного пред`явлення користувачем або електронної ідентифікації самого спеціального платіжного засобу та його держателя, крім випадків, коли доведено, що користувач своїми діями чи бездіяльністю сприяв втраті, незаконному використанню персонального ідентифікаційного номера або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції.

АТ КБ Приватбанк не надав доказів того, що відповідач ОСОБА_2 своїми діями або бездіяльністю сприяла у доступі до відомостей по кредитній картці, її особовому рахунку, аканту чи мобільного додатку Приват 24 , незаконному використанню персонального ідентифікаційного номера та іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції, особисто здійснювала спірні перекази грошових коштів, а також що про ці операції її було повідомлено у момент їх вчинення. як користувач кредитної картки,

Така ж правова позиція висловлена у постанові Верховного Суду України від 13 травня 2015 року № 6-71цс15, в якій зазначено, що відповідно до пунктів 6.7, 6.8 Положення Про порядок емісії спеціальних платіжних засобів і здійснення операцій з їх використанням , затвердженого постановою Правління Національного банку України від 30 квітня 2010 року

№223, банк у разі здійснення недозволеної або некоректно виконаної платіжної операції, якщо користувач невідкладно повідомив про платіжні операції, що ним не виконувалися або які були виконані некоректно, негайно відшкодовує платнику суму такої операції та, за необхідності, відновлює залишок коштів на рахунку до того стану, у якому він був перед виконанням цієї операції. Користувач не несе відповідальності за здійснення платіжних операцій, якщо спеціальний платіжний засіб було використано без фізичного пред`явлення користувачем або електронної ідентифікації самого спеціального платіжного засобу та його держателя, крім випадків, коли доведено, що користувач своїми діями чи бездіяльністю сприяв втраті, незаконному використанню

персонального ідентифікаційного номера або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції.

Верховний Суд у постановах від 14 лютого 2018 року у справі №127/23496/15-ц (провадження №61-3239св18), від 20 червня 2018 року у справі №691/699/16-ц, (провадження №61-16504св18), від 11 грудня 2019 року у справі №580/806/16-ц (провадження №61-22407св18), від 23 січня 2020 року у справі №179/1688/17 (провадження №61-12707св19) вказану правову позицію підтримав.

Таким чином, оскільки в судовому засіданні позивачем не доведено, що відповідач ОСОБА_2 як користувач кредитної картки своїми діями чи бездіяльністю сприяла втраті, незаконному використанню персонального ідентифікаційного номера (коду) або іншої інформації, яка дає змогу ініціювати платіжні операції; а судом встановлено, що списання грошових коштів з карткових рахунків ОСОБА_2 відбулося без її волевиявлення, і вона не повинна нести відповідальності за такі операції; виявивши безпідставне списання (перекази, зняття) коштів, ОСОБА_2 невідкладно повідомила про цей факт банк та звернулася до правоохоронних органів , враховуючи наявність кримінального провадження, у межах якого встановлюється особа, яка протиправно заволоділа грошовими коштами; а також те, що АТ КБ ПриватБанк не було вчинено жодних дій, спрямованих на встановлення фактичних обставин списання коштів з карткового рахунку ОСОБА_2 , суд приходить до висновку про відсутність правових підстав для задоволення позовних вимог АТ КБ ПриватБанк про стягнення заборгованості.

Відповідно до вимог ч.1 ст.141 ЦПК України судовий збір покладається на позивача.

Керуючись ст.ст. 263-265, 268 , 273, 354, 355 ЦПК України, суд, -

В И Р І Ш И В:

В задоволенні позову Публічного акціонерного товариства Комерційний Банк ПриватБанк до ОСОБА_2 про стягнення заборгованості - відмовити.

Апеляційна скарга на рішення суду може бути подана протягом тридцяти днів з дня його проголошення. Якщо в судовому засіданні було проголошено лише вступну та резолютивну частини судового рішення, зазначений строк обчислюється з дня складення повного судового рішення. Учасник справи, якому повне рішення суду не було вручено в день його проголошення або складення, має право на поновлення пропущеного строку на апеляційне оскарження рішення суду - якщо апеляційна скарга подана протягом тридцяти днів з дня вручення йому повного рішення суду.

У відповідності до п.п. 15.5) п.п.15 п.1 Розділу XIII Перехідних положень ЦПК України, до дня початку функціонування Єдиної судової інформаційно-телекомунікаційної системи апеляційні та касаційні скарги подаються учасниками справи до або через відповідні суди.

Рішення суду набирає законної сили після закінчення строку для подання апеляційної скарги, якщо апеляційну скаргу не було подано. У разі подання апеляційної скарги рішення, якщо його не скасовано, набирає законної сили після повернення апеляційної скарги, відмови у відкритті чи закриття апеляційного провадження або прийняття постанови судом апеляційної інстанції за наслідками апеляційного перегляду.

Повний текст рішення суду складений і підписаний 11 березня 2020 року.

Суддя Василівського районного суду
Запорізької області С.О.Нікандрова

Аналіз доказів, що дало підставу прийняти судом рішення на користь

ОСОБА_2 - відповідача

Позиція позивача	Докази відповідача:
Підписаний договір на отримання коштів	14) Підтвердила підписання договору
Виконання зобов`язання за договором у повному обсязі	15) Заволодіння інформацією банківської карти шахрайським шляхом
Порушено зобов`язання щодо погашення заборгованості за кредитним договором	16) Позивач не забезпечив збереження коштів позивача на картковому рахунку
Відповідач не зверталася до банку про блокування її рахунку	17) Позивач порушив норми законодавства про захист прав споживачів
Переказ коштів став можливим у зв`язку з порушенням позичальником Умов та правил надання банківських послуг	18) Придбала новий абонентський номер та з нього звернулася до банку з повідомленням про вказані зміни, у зв`язку з тим, що попередній номер заблокований
Розголошенням клієнтом інформації нанесеної на картку третім особам	19) Робилися перерахування з недіючого карткового рахунку на пенсійну картку, не встановлено хто, звідки і на які рахунки перерахував грошові кошти
Кредитні кошти з кредитної картки відповідача були переведені на її ж картку для виплат	20) Не розголошувала нікому жодної персоніфікованої інформації
Надання до позовної заяви витягу з Умов та Правил надання банківських послуг, розрахунки заборгованості за договором	21) Зверталася до Банку з питанням несанкціонованого доступу до її рахунків та до правоохоронних органів
Незважаючи на закінчення строку кредитної картки, здійснювались незаконні транзакції	9) Зверталася до суду з заявою про вчинення кримінального правопорушення
	10) Строк дії кредитної картки закінчився
Отже, Суд **відмовив в задоволенні позову** і прийняв рішення на користь клієнта – відповідача з таких підстав: 4. позивач не надав доказів того, що відповідач своїми діями або бездіяльністю сприяла у доступі до відомостей по кредитній картці; 5. списання грошових коштів з карткових рахунків відбулося без волевиявлення відповідача; 6. наявність кримінального провадження, у межах якого встановлюється особа, яка протиправно заволоділа грошовими коштами.	

Контрольні питання

1. Що таке шахрайство у фінансовій сфері?
2. Які види фінансових зловживань та махінацій виокремлюють у фінансовій сфері?
3. Що таке фінансова послуга?
4. Які існують види шахрайства з платіжними картками?
5. Яким є алгоритм дій вразі вчинення шахрайства з платіжними картками?
6. Які існують прийоми шахрайських дій в сфері оформлення кредитів?
7. Назвіть необхідні документи для формування доказової бази у раз вчинення шахрайства у фінансовій сфері?
8. Які існують види платіжного шахрайства?
9. Розкажіть про особливості порушення кримінальної справи та початковий етап розслідування шахрайства у фінансовій сфері.
10. Який судовий порядок вирішення спорів у фінансовій сфері ви знаєте?

Тести

1. Явище, яке завчасно ретельно сплановане, організоване, передбачає конкретну мету та поступовість її досягнення з приховуванням слідів застосування фінансових маніпуляцій, тобто організацію уникнення відповідальності називають:

a) фінансова послуга;

b) шахрайство у фінансовій сфері;

c) фінансовий зловживання;

d) фінансова махінація

2. Нормативно-правовий акт, який регулює питання шахрайства у фінансовій сфері:

a) Митним Кодексом України;

b) Кримінальним Кодексом України;

c) Земельним Кодексом України;

d) Житловим Кодексом України

3. Конституційні ознаки, які характеризують фінансову послугу:

a) послуга, що пов'язана зі здійсненням фінансового посередництва;

b) її надання здійснюється спеціальним суб'єктом та фінансовою установою;

c) оплатність;

d) всі вище перераховані

4. Вид шахрайства з платіжними картками якому притаманне виманювання шахраями, які входять в довіру до власників рахунків/держателів карток, їх персональних даних, реквізитів платіжних карток або спонукання власників рахунків до здійснення переказу коштів на користь шахраїв:

a) соціальна інженерія;

b) шахрайство з використанням банкомату;

c) шахрайство в термінальній мережі;

d) шахрайство в системі ДБО

5. Прийоми шахрайських дій в сфері оформлення кредитів:

a) накладки на банкомати;

b) соціальна інженерія;

c) дублікат телефонної картки;

d) всі перераховані варіанти

6. Необхідні документи для формування доказової бази у разі шахрайства в фінансовій сфері:

a) оригінал паспорта;

b) результат почеркознавчої експертизи;

c) відеоспостереження;

d) всі перераховані варіанти

7. Досудове врегулювання спору у фінансовій сфері може відбуватися у двох формах:

a) проведення безпосередніх переговорів та надсилання відповідних претензій;

b) подача позовної заяви в суд та проведення безпосередніх переговорів;

c) подача позовної заяви в суд та надсилання відповідних претензій;

d) тільки проведення безпосередніх переговорів.

ДОДАТОК А
Начальнику Оболонського УП
ГУНП в м. Києві

_____
(П.І.П.)

_____
(індекс, адреса , телефон)

ЗАЯВА
про вчинення шахрайства з фінансовими ресурсами

« »_____2016 року в 12-00 години по вул._____в м. Києві, гр. _____, 1977 року народження, що мешкає _____,шляхом обману та зловживання довірою, заволодів належним мені майном або коштами: _____-
(детальніший опис події). чим вчинив(ла) кримінальне правопорушення.

Свідки події:_____. Попереджений(на) про кримінальну відповідальність згідно зі ст. 383 КК України за завідомо неправдиве повідомлення про вчинення злочину: (підпис).

Прошу:

1. Порушити кримінальну справу відносно _____ за ст. 222 КК України.

Додатки:_____.

Написано власноручно: _____/_____« »_____ 2016 року

ДОДАТОК Б

Заява про повернення коштів
Начальнику Приватбанк
в Київській області
Куценку В.Д.
від кого _____
адреса _____
телефон _____

Заява

Прошу повернути мені кошти, внесені на депозитний рахунок ПриватБанк в Київській області _____(ким, коли) в розмірі _____ грн., згідно _____ суду-
_____
(сума прописом) (постанови/ухвали/рішення) (назва районного/апеляційного) від _____, на мій розрахунковий рахунок.
(якого числа)

Реквізити рахунку: р/р_____, назва банку _____, МФО_____, код отримувача (ЄДРПОУ/ЗКПО банку)___ .

До заяви додаю:
- копію паспорта та коду;
- засвідчена судом ухвала(рішення/вирок/постанова) суду (з відміткою про набрання законної сили);
- банківська роздруківка реквізитів рахунку;
- копію чеку про сплату коштів.

_____ _____

ДОДАТОК В

Зарічний районний суд міста Суми
40000, м. Суми, вул. Академічна, 13
Позивач: Іванова Іванка Іванівна
вул._____, буд. № ___, кв. №____,
40000, м. Суми,
Реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП) або серія та номер паспорта
E-mail: (Електронна пошта) за наявності
Тел. 099-123-45-67
Відповідач: Іванов Іван Іванівич
вул._____, буд. № ___, кв. № __
40000, м. Суми,
Реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП) або серія та номер паспорта якщо такі відомості відомі.
E-mail: (Електронна пошта) за наявності
Тел. 099-123-45-67
Ціна позову – 6000,000 грн.

ПОЗОВНА ЗАЯВА
про шахрайство у сфері фінансових послуг

Я, Іванова Іванка Іванівна (надалі - Позивач) прошу встановити факт шахрайства у сфері фінансових послуг та повернути кошти, які були списані з мого рахунку незаконним шляхом.

05.06.2020 року з моєї картки без мого відома були зняті кошти у розмірі 10.000 тис гривень. Згоду на зняття готівки нікому не надавала, паролі та інші захисні знаки нікому не передавала.

На підставі вищевикладеного, керуючись ст. 222 Кримінального Кодексу України,

ПРОШУ СУД:

Постановити рішення про шахрайство з фінансовими ресурсами та повне відшкодування матеріальних збитків :

Додатки:
1. Копія позовної заяви (2 шт);
2. Копія ідентифікаційного номеру позивача;
3. Копія про сплату судового збору;
4. Копія паспорта позивача;

«_____» _____ 2020 року ПІБ Позивача

РЕЗУЛЬТАТИ МОНІТОРИНГУ ЯКОСТІ НАДАННЯ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ НА ДЕОКУПОВАНИХ ТЕРИТОРІЯХ УКРАЇНИ. (ОЦІНОЧНА АНКЕТА)

Анкетування проводилось на території Донецької області в період з червня по липень 2020 року. Респондентами стали і зголосились дати відповідь 62 громадянина різної вікової категорії, занятості, сімейного стану.

На питання

1. **Чи не будете проти Ви якщо з Вами зв'яжуться з метою підтвердження проведення опитування?**
   - так **-70% ;**
   - ні **– 30%**

2. **По можливості вкажіть свій номер телефону чи електронну адресу:**
   - Вказало **– 80%;**
   - ні **– 20%.**

3. **Вікова категорія:**
   до 18 - **10%**; 18-21 – **0%**; 22-35 – **20%**; 36-45 **- 50%** ; 46-55 - **5%,**
   56-59 – **5%;** старше 60 років **- 10%.**

4. **Стать:** ж- **55%**; ч **– 45 %.**

5. **Сімейний стан:**
   - розлучена – **70%;**
   - одружені **– 30%.**

6. **Рід занять:**
   - базова середня освіта **-10%;**
   - профільна середня освіта – **5%;**
   - бакалаврський рівень вищої освіти –**10%;**
   - другий (магістерський) рівень вищої освіти – **45%;**
   - третій (освітньо-науковий/освітньо-творчий) рівень вищої освіти – **0%;**
   - науковий рівень вищої освіти – **35%.**
   - інше _____**0%;**

7 **Рід занять:**
   - ФОП (самозайнята особа) – **30%;**
   - найманий працівник (працівник/керівник) – **60%,**
   - держслужбовець (працівник/керівник) – **5% ,**
   - військовослужбовець **– 0%,**
   - безробітний, інше _____**- 5%;**

8 **Сфера діяльності:**
   - юридична - **10%;**
   - економічна - **30%**

- технічна – **5%;**
- інше _____**- 55%;**

9 Соціальний статус:

- пенсіонер – **10% ,**
- переселенець (ВПО) – **5%,**
- учасник бойових дій – **0%,**
- особа з інвалідністю **- 0%,**
- інша категорія населення _____**- 85%;**

ІІ. Загальна інформація про фінансові послуги

1. Чи знаєте Ви, що таке фінансова послуга та які її види:

- Так – **93%;**
- Ні – **7%.**

2. Чи знаєте Ви, хто надає в вашому регіоні фінансові послуги:

- Так – **93%;**
- Ні – **7%.**

3. Фінансова послуга була надана:

- Банком – **60%;**
- небанківською фінансовою установою **- 10%;**
- фізичною особою-підприємцем - надавачем фінансової послуги – **0% ;**
- юридичною особою, яка не фінансовою установою**- 30%;**
- фінансову послугу не отримували – **0%.**

4. Чи знаєте Ви, що таке небанківські фінансові установи:

- так – **90%;**
- ні – **10%.**

5. Якими конкретно видами фінансових послуг Ви користувалися (підкреслити необхідне):

банківські послуги:

- кредити (споживчий; на розвиток бізнесу; іпотечний; онлайн кредити) – **55%,**
- депозити – **15%;**
- платіжні картки – **80%;**
- переказ коштів – **80%;**
- страхування – **15%;**
- обмін валют – **35%;**
- накопичувальні пенсійні фонди **-5%;**
- фінансовий лізінг **- 0%;**
- інше – **0%;**

послуги небанківських установ:

- кредити (споживчий; на розвиток бізнесу; іпотечний; онлайн кредити) – 5%,

- Депозити – **0%;**
- платіжні картки - **3%;**
- переказ коштів - **5%;**
- страхування – **2%;**
- обмін валют – **3%;**
- накопичувальні пенсійні фонди – **7%;**
- фінансовий лізінг - **0%;**
- інше __**0%;**
- не користувалися – **80%;**

6. Вкажіть причину можливої відмови від користування фінансовими послугами:

- незнання законодавства - **0%;**
- негативний досвід (з власної вини; з вини фінансової установи) – **25%;**
- нестабільна ситуація в державі – **45%;**
- невпевненість у можливому захисті прав в разі їх порушення - **15%;**
- інше - **15%;**

III. Інформація про отриману фінансову послугу :

1. Чи знаєте Ви, що обов'язково надається інформація про умови та порядок діяльності фінансової установи (розміщується у місці надання послуг клієнтам та/або на власному веб-сайті фінансової установи):

- Так – **95%;**
- Ні **-5%.**

2. Чи знаєте Ви, що обов'язково розкривається повна та актуальна інформація про умови надання послуги, її вартість:

- Так – **98%;**
- Ні – **2%.**

3. Чи знаєте Ви, що договір про надання фінансових послуг укладається в письмовій формі:

- Так – **95%;**
- Ні – **5%.**

4. Чи знаєте Ви, що споживачеві обов'язково надається один примірник договору про надання фінансової послуги:

- Так – **95%;**
- Ні – **5%.**

5. Чи наголошували Вам на наявність пільг для споживачів фінансових послуг, які проживають (знаходяться) на деокупованій території чи "сірій зоні"?

- Так – **98%;**
- Ні – **2%.**

6. Чи звертали Вашу увагу на розмір відповідальності за порушення умов договору?

- Так – **50%;**
- Ні – **50%.**

7. **Чи звертали Вашу увагу на те, що якщо виникають якісь непередбачувані обставини, щодо виконання обов'язку по фінансовій послуги, куди можна звернутися за допомогою та консультацією?**
   - Так – **30%;**
   - Ні – **70%.**
8. **Чи був закріплений за Вами персональний менеджер для супроводження надання фінансової послуги?**
   - Так – **30%;**
   - Ні – **70%.**
9. **Як би Ви оцінили якість отриманої фінансової послуги**

   (де 10, це дуже якісна послуга 0 - це неякісна послуга)
   - Ваша відповідь ____7%_____

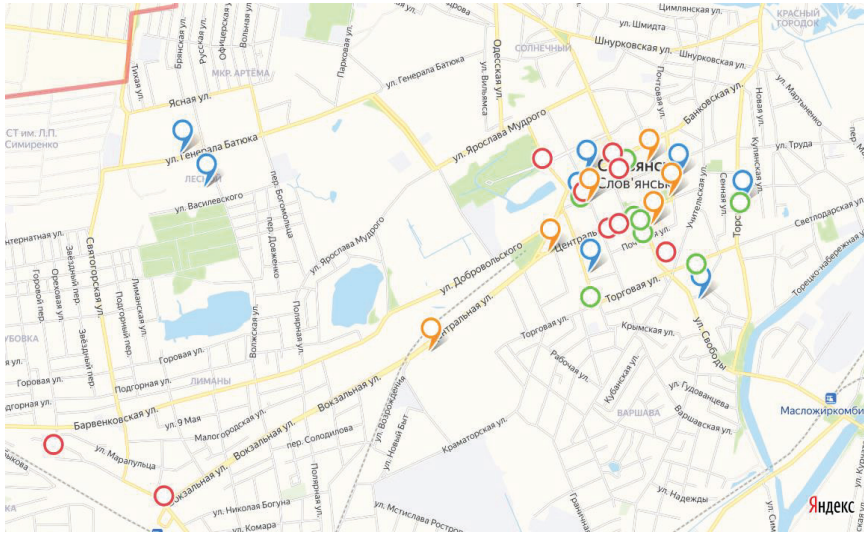
IV. Захист прав споживачів фінансових послуг

1. **Чи знаєте Ви, до кого можна звернутися за захистом своїх прав, як споживача, в разі їх порушення?**
   - Так – **90%;**
   - Ні **-10%.**
2. **Чи знаєте Ви, хто забезпечує захист прав споживачів фінансових послуг?**
   - Так – **90%;**
   - Ні – **10%.**
3. **Яким, на Вашу думку, є найдієвіший спосіб захисту прав споживачів:**
   - Суд – **80% ,**
   - Національний банк України **-5 %;**
   - керівництво фінансової установи-надавача фінансової послуги – **1%;**
   - адвокати (безкоштовна правова допомога) – **15%;**
   - Національна комісія з державного регулювання ринку фінансових послуг - **0%;**
   - Національна комісія з регулювання цінних паперів та фондового ринку – **0%.**
4. **Чи була практика звернення за захистом своїх прав як споживача фінансових послуг?**
   - Так – **25%;**
   - Ні **-75%.**
5. **До кого Ви зверталися за захистом своїх прав та які результати такого звернення на сьогодні?**
   - суд: ____**1%**_____;
   - Національний банк України:_____**1%**_____;
   - керівництво фінансової установи:_____**1%**_____;
   - адвокати (безкоштовна правова допомога)_____**5%**_____;
   - Національна комісія з державного регулювання ринку фінансових послуг:_____**0%**_____;

КАРТА ПРОВАЙДЕРІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ НА ДЕОКУПОВАНИХ ТЕРИТОРІЯХ[78].

М

.



Адреси надавачів фінансових послуг:

ПриватБанк:

Відділення банку по вулиці Т.Шевченка 9; *часи роботи:* 8:30-17:30; *телефон*: +380567161131

[78] Інформацію підготовлено Санжаревським Кирилом, студентом-консультантом НЛ «Юридична клініка» ННІ права УДФСУ

Відділення банку по вулиці Центральна, 4; часи роботи: 8:30-17:30; телефон: +380567161131

Відділення банку по вулиці Генерала Батюка, 42а; часи роботи: 8:30-17:30; телефон: +380567161131

Термінал самообслуговування по вулиці Банківська, 77; часи роботи: 8:00-19:00; телефон +380567161131

Ощадбанк

Відділення банку по вулиці Вільна, буд. 2; часи роботи: 8:00-16:30; телефон: +380626235260

Відділення банку по вулиці Університетська; буд. 53, час роботи: 7:30-18:00; телефон: +380626226708

Банкомат по вулиці Поштова, буд. 44; часи роботи: 8:00-19:00; телефон: +380626224130

3. Альфа-банк

Відділення банку по вулиці Свободи, 31; часи роботи: 9:00-18:00; телефон: +380626664278

Відділення банку по вулиці Банківська, 80; часи роботи: 9:00-18:00; телефон: +380622103625

4. ТаскомБанк

Відділення банку по вулиці Шовковична, 27; часи роботи 9:00-18:00; телефон: +380626664307

5. МФО:

Кредит маркет №122
Адреса: вулиця Центральна 59; часи роботи 8:00-17:00; телефон: +380672311813

Швидко займ
Адреса: вулиця Генерала Батюка, 31а; часи роботи: 8:00-19:00;
телефон: +380503676547

6. Ломбарди:

Ломбард Торэс
Адреса: вулиця Генерала Лозановича, 8, часи роботи: 8:00-18:00;
телефон: +380993553035

Ломбард "Партнер"
Адреса: вулиця Тараса Шевченка, 5Б; *часи роботи:* 8:00-20:00;

Ломбард Центральный
Адреса: вулиця Університетська, 39; часи роботи: 9:00-18:00;
телефон: +380503262297

Благо Cashpoint
Адреса: вулиця Тараса Шевченка, 9; *часи роботи:* 8:00-18:00;
телефон: +380800500106

ПО "Ломбард Владислав и компания»
Адреса: вулиця Свободи, 13; *часи роботи* 9:00-18:00;
телефон: +380626442464

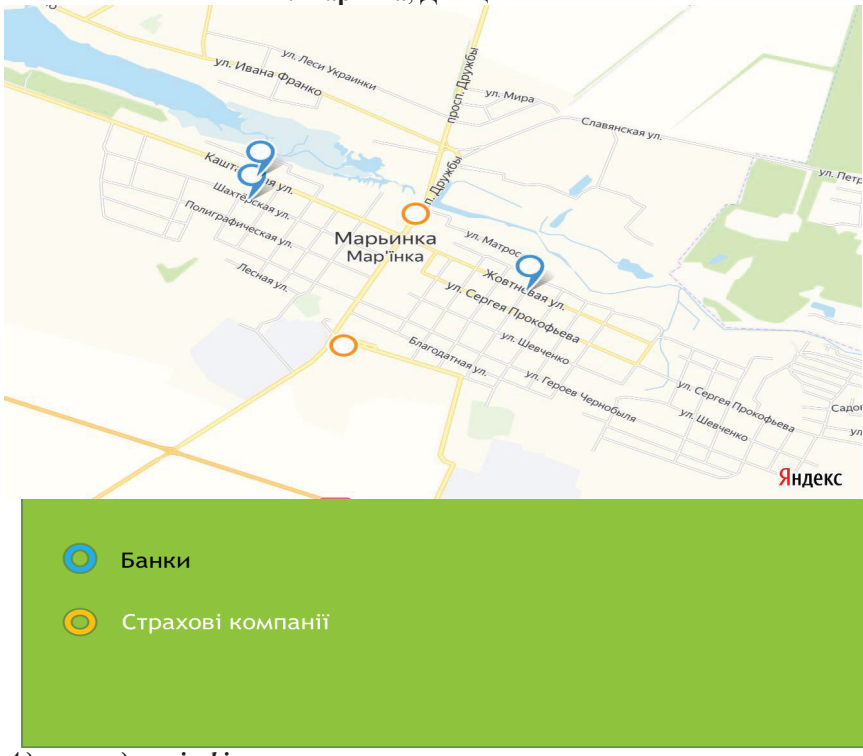
Ломбард "Капитал
Адреса: вулиця Генерала Батюка, д. 42А; *часи роботи*: 8:00-20:00;
телефон: +380676225754

7. Страхові компанії:
НАСК «Оранта»
Адреса: вулиця Університетська, 36; часи роботи: 8:30-17:30;
телефона: +380626235029

СК «Альфа Страхування»
Адреса: вулиця Свободи, 5; *часи роботи:* 9:00-18:00;
телефон: +380506804269

Адреса: вулиця Центральна, 12; *часи роботи:* 9:00-18:00;
телефон: +380626235029

м. Мар'їнка, Донецька область



Адреси надавачів фінансових послуг:

1. ПриватБанк:

Відділення банку по вулиці Октябрьская, 8; *часи роботи*: 8:00-17:00
телефон: +380567161131

2. Ощадбанк:

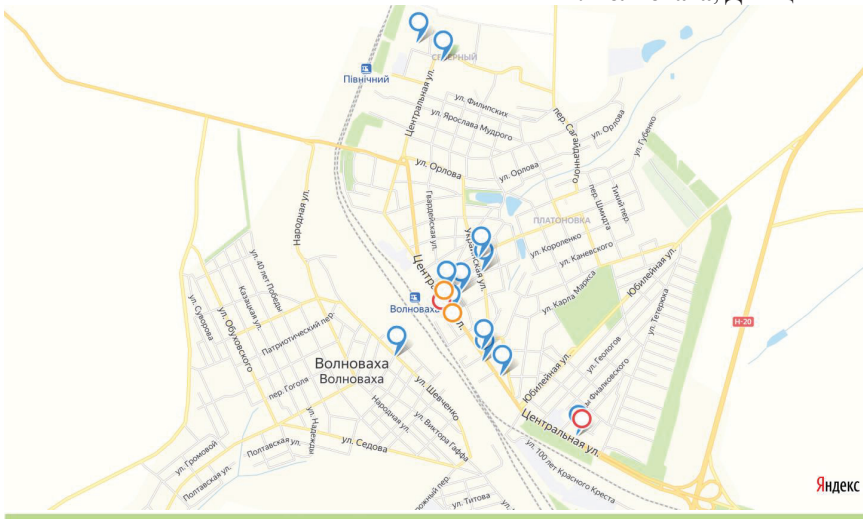
Відділення банку по вулиці Шахтарська, 6; часи роботи 8:00-15:00;
телефон: +380800210800

Відділення банку по вулиці Каштанова, буд. 21; часи роботи 8:00-16:30;
телефон: +380624449602

3. Страхові компанії:

УНІВЕРСАЛЬНА СК ПАТ, МАР'ЇНСЬКА ФІЛІЯ
Адреса: вулиця Заводская, 4; *часи роботи*: 8:00-17:00
телефону +380627851587
Центр продаж и обслуживания клиентов СК «ПРОВИДНА»
Адреса: вулиця проспект Дружби, 26; *часи роботи*: 9:00-18:00;
телефон: +380501300605

м. Волноваха, Донецька обл.



Умовні позначення до карти

- **Позначено відділення банків;**
- **Позначенно Банки;**
- **Позначено ломбарди**
- **Позначено страхові компанії**

Адреси надавачів фінансових послуг:

1. **ПриватБанк**

Відділення банку вулиця Центральная, 21; *часи роботи*: 8:00-17:00;
телефон: +380567161131

Відділення самообслуговування
Адреса: вулиця Гагарина 26а, помещение 2; *часи роботи:* 8:00-17:00;
телефон: +380567161131

Термінал самообслуговування знаходиться по вулиці Ленина, 174 а;
часи роботи 8:00-22:00; *телефон*: +380567161131

Термінал самообслуговування знаходиться по вулиці Менделеєва, 45;

часи роботи 8:00-21:00; *телефон*: +380567161131

2. Ощадбанк

Відділення банку знаходиться по вул. Леніна, буд.45/1, часи роботи: 8:00-16:30; телефон: +380624445003

Відділення банку знаходиться по вулиці Шевченка, 55; часи роботи 8:00-16:30; телефон: +380624472088

Відділення банку знаходиться по вул. 1-го Травня, буд. 8; часи роботи 8:00-16:30; телефон: +380624441114

3.Пумб

Відділення банку знаходиться по вулиці Центральна, 30а; часи роботи: 7:00-21:00; телефон: +380442907290

Відділення банку знаходиться по вул. Кості Бабіна вул, 60 років СРСР, 1; часи роботи 8:00-17:00; телефон: +380442907290

Пунк видачі карток monobank знаходиться по вулиці вулиця Центральна, 36А, *часи роботи*: 8:00-16:00; *телефон:* +380800205205

5.РайфазенБанк

Банкомат по вулиці Ленина, 14; *часи роботи*: 0:00-23:00; *телефон*: +380444908888

6. МФО:

Адреса: вулиця Центральная, 53; т*елефон:* +380800303032

Ломбарди:

Ломбард «Благо» по вулиці Центральна, 53; *часи роботи:* 8:00-17:45: *телефон:* +380676250915

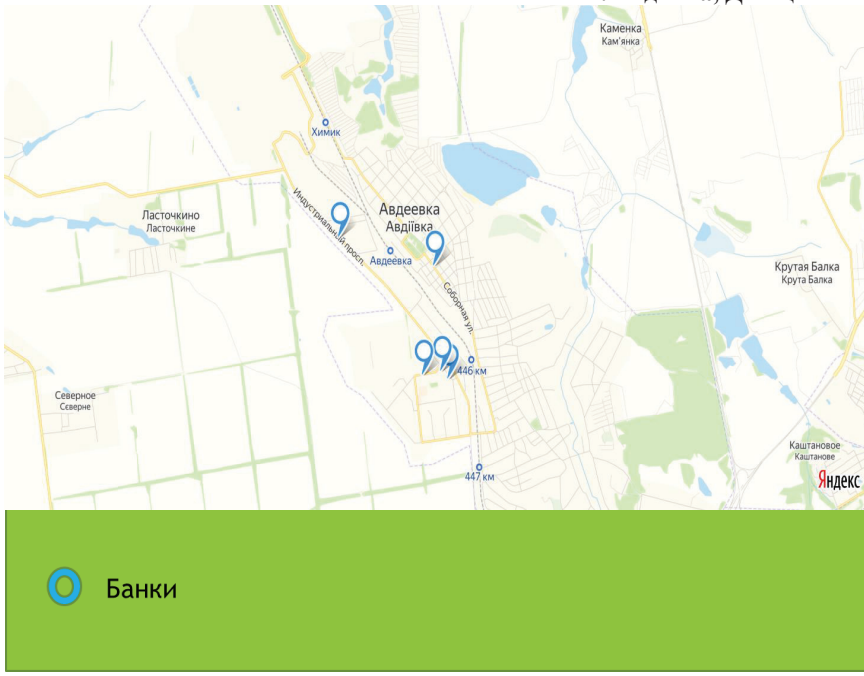
Ломбард Центральний по вулиці Харківська, буд. 1, *часи роботи*: 8:00-17:00; *телефон*: +380503262427

Старахові компанії:

Страховой агент по вулиці Леніна 1, часи роботи: 9:00-18:00: телефон: +380624442055

Волноватская філія Prat Strakhova компанія Asko-Donbas Pivnichnyy Адреса: вулиця 60-річчя СРСР вул. 6; телефон: +380624441136

м. Авдіївка, Донецька обл.



Адреси надавачів фінансових послуг:

1.ПриватБанків:
Термінал самообслуговування по вулиці Молодіжна, 7;
часи роботи: 8:30-17:30; *телефон:* +380567161131

Банкомат банку знаходиться по вулиці Соборна, 32; *часи роботи*: 0:00-23:00) Номер телефону +380567161131

2.Ощадбанк
Відділення банку по вулиці Комунальна, 1; *часи роботи:* 8:00-16:30;
телефон: +380623632644

Банкомат банку по вулиці Комунальна, 5; *часи роботи:* 0:00-23:00;

3.Пумб:
Відділення банку по вулиці Корольова, 2а; *часи роботи:* 0:00-23:00;
телефон: +380442907290

АВТОРСЬКИЙ КОЛЕКТИВ

Шолкова Тетяна Борисівна, к.ю.н., доцент, доцент кафедри фінансового права, заст. завідувача Навчальної лабораторії «Юридична клініка» Навчально-наукового інституту права Університету ДФС України, адвокат, член Правління Асоціації юридичних клінік України, видатний юрист України

сфера інтересів: правове регулювання місцевих фінансів, публічні фінанси, фінансове право, адвокатура, юридична клінічна освіта.

Гарбінська-Руденко Альона Валеріївна, к.ю.н., доцент, доцент кафедри фінансового права, викладач-консультант Навчальної лабораторії «Юридична клініка» Навчально-наукового інституту права Університету ДФС України

сфера інтересів: валютне право, фінансове право.

Кабанов Володимир Іванович, викладач-консультант Навчальної лабораторії «Юридична клініка» Навчально-наукового інституту права Університету ДФС України, аспірант, адвокат

сфера інтересів: адміністративне право і процес, податкове право.

	Карманіта Марія Володимирівна, к.ю.н., доцент, головний науковий співробітник Науково-дослідного інституту фіскальної політики Університету ДФС України *сфера інтересів:* правове забезпечення реалізації публічного та приватного інтересу в оподаткуванні, міжнародно-правові аспекти оподаткування.
	Мацелик Тетяна Олександрівна**,** д.ю.н., професор, професор кафедри фінансового права Навчально-наукового інституту права Університету ДФС України *сфера інтересів:* фінансове право, адміністративне право.
	Субіна Тетяна Володимирівна, к.ю.н., доцент кафедри фінансового права, викладач-консультант Навчальної лабораторії «Юридична клініка» Навчально-наукового інституту права Університету ДФС України *сфера інтересів:* податкове право, банківське право, забезпечення інформаційної безпеки в банківській і податковій сфері.

Навчальне видання

Практичний посібник клініциста

ЗАХИСТ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ НА ДЕОКУПОВАНИХ ТЕРИТОРІЯХ УКРАЇНИ

Літературний редактор:
Овчаренко Вадим Миколайович,
к.філ.н., доцент, доцент кафедри сучасних європейських мов
Навчально-наукового інституту гуманітарних наук Університету ДФС України.

Обкладинка:
В. С. Жиборовський

Підписано до друку **.11.2020 р. Формат 60 x 84 1/16.
Папір офсетний. Гарнітура «Times New Roman».
Друк офсетний. Умовн.-друк. арк. 15,7.

Видавництво «Алерта»
04210, м. Київ, а/с 112.
Тел.: (044) 223-15-25, 223-15-30, (099) 607–97–62.
E-mail: alerta@ukr.net, веб-сайт: www.alerta.kiev.ua
Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК № 788 від 29.01.2002 р.