



АСОЦІАЦІЯ
ЮРИДИЧНИХ КЛІНІК
УКРАЇНИ

КОНСУЛЬТУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ



ПРАКТИКИ ЮРИДИЧНИХ КЛІНІК
УКРАЇНИ



МІФИ, АЛГОРИТМИ
ТА ІСТОРІЇ УСПІХУ



Консультавання споживачів фінансових послуг: міфи, алгоритми та історії. Практики юридичних клінік України; авторський колектив; відп. ред. Марія Цип'яшук. - Київ: Асоціація юридичних клінік України, 2020 – 46 с.

ISBN 978-617-7784-64-6

Посібник є результатом командної роботи:

Марія Цип'яшук Розділ 1 «Консультавання в роботі юридичних клінік», загальна редакція

Христина Ковцун, Ярослав Малик Розділ 2 «Найбільш поширені питання у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг та алгоритми роботи з ними»

Олена Сабо редакція історій успіху, опис яких підготували юридичні клініки, залучені до компоненту консультавання проекту «Консультації юридичних клінік споживачам фінансових послуг»

Яна Собко допомогла зробити текст зрозумілим не лише для юристів



Посібник узагальнює результати роботи семи юридичних клінік, залучених Асоціацією юридичних клінік України до реалізації компоненту консультавання у проекті “Консультації юридичних клінік споживачам фінансових послуг”, за підтримки Проекту USAID “Трансформація фінансового сектору” впродовж лютого-жовтня 2020 року.

КОНСУЛЬТУВАННЯ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ: МІФИ, АЛГОРИТМИ ТА ІСТОРІЇ. Практики юридичних клінік України

ЗМІСТ

Замість вступу	5
Розділ 1.	
Консультавання в роботі юридичних клінік	6
» Як і для чого? Міф 1	7
» Базові правила консультавання в юридичній клініці	8
» Консультавання в офісі юридичної клініки	9
» Консультавання онлайн	15
Розділ 2.	
Найбільш поширені питання у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг та алгоритми роботи з ними	17
1. Звернення з питаннями щодо кредитів у банківських установах	18
2. Звернення щодо неможливості виплати онлайн кредитів, або мікрокредитів	20
3. Звернення жертв погроз колекторів	23
4. Звернення щодо шахрайства з банківськими картками	25

Розділ 3.	Історії успіху юридичних клінік у сфері захисту прав споживачів фінансових послуг	28
» КОЛЕКТОРИ		29
«« Історія 1.	Практичні дії, щоб «позбутися» колекторів: <i>Історія успіху юридичної клініки «Істина» Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ</i>	30
«« Історія 2.	Чи повинні ви платити за мікрозайм, якого не брали? – <i>історія успіху юридичної клініки «Феміда» Донецького державного університету управління (м. Маріуполь)</i>	32
«« Історія 3.	Простий алгоритм «боротьби з колекторами»: <i>це одна історія успіху юридичної клініки «Істина» ДДУВС</i>	35
«« Історія 4.	Ще про те, як правильно спілкуватися з «колекторами»? – <i>Історія успіху юридичної клініки «Феміда» Донецького державного університету управління (м. Маріуполь)</i>	37
» СТРАХУВАННЯ – ПІЛЬГИ ДЛЯ УЧАСНИКІВ БОЙОВИХ ДІЙ		38
«« Історія 5.	«Як зменшити страховий платіж наполовину?» - історія успіху юридичної клініки Державного університету економіки та технологій	39
» ОКРІМ ТОГО		40
«« Історія 6.	Як відновити доступ до банківського рахунку, якщо його заблокували через борги за комунальні послуги? - історія успіху юридичної клініки Прикарпатського національного університету ім. В.Стефаніка	41



Сучасна доступність інформації, безготівковий обіг коштів та рівень споживання, що постійно зростає, сприяють тому, що люди все частіше оформлюють кредити, користуються послугами банків чи інших фінансових установ. Це також створює «тепличне» середовище для формування найрізноманітніших схем фінансового шахрайства, жертвами якого часто стають незахищені та соціально вразливі люди.

Система (мікро)кредитування, особливо онлайн, побудована таким чином, що людина, яка оформляє подібні позички, часто не надає цьому юридичного значення. Іншими словами, людина думає, «якщо я не підписувала паперового договору, то може це й не був кредит?». Натомість, фінансові установи дуже швидко нараховують відсотки, пеню та штрафи на суму заборгованості (нерідко ці нарахування значно завищені), передають право вимоги третім особам (колекторським компаніям), а ті, своєю чергою, різними методами намагаються ці кошти повернути. Зрештою, людина, яка й без того мала фінансові труднощі, тепер вже потребує й фахової правничої допомоги, проте не може оплатити послуги професійного правника. Це пояснює, чому саме до юридичних клінік, де допомога надається безкоштовно, часто звертаються з означених питань.

Завдяки доступності дистанційного спілкування через електронне листування чи телефонний зв'язок, все більше звернень юридичні клініки отримують онлайн. А такий спосіб консультування, спілкування з клієнтом, отримання від нього необхідної інформації та її перевірки – має свої особливості.

Цей посібник допоможе, в першу чергу, консультантам юридичних клінік, спілкуватися із клієнтами професійно – як під час особистого прийому, так і дистанційно. Але також, перший розділ допоможе керівнику краще збагнути, для чого саме консультування в юридичній клініці і, відповідно, яким чином його краще організувати. Ми розповідаємо про це на прикладах найбільш поширених міфів та їх розвінчування, наводимо прості та зрозумілі правила, які, як маємо надію, можна буде легко запам'ятати.

Видання також містить узагальнення із найбільш частих питань, що виникають у споживачів фінансових послуг та алгоритми роботи з ними. Зрештою, аби продемонструвати, що вчасні та потрібні кроки дають бажаний результат – у третьому розділі посібника ми наводимо кілька історій успіху юридичних клінік у справах, що стосуються фінансового сектору.

Сподіваємося, що видання мотивує та буде корисним!

Авторський колектив



РОЗДІЛ 1

КОНСУЛЬТУВАННЯ В РОБОТІ ЮРИДИЧНИХ КЛІНІК



Як і для чого?

Консультавання в юридичній клініці – один із найбільш значущих компонентів її діяльності. Вже з перших курсів студент(к)и «мріють» про зустріч зі справжнім клієнтом, роботу над реальною справою з такими ж реальними документами та результатами. Однак, часто в уявленнях як потенційних клієнтів, так і партнерів юридичних клінік, і навіть самих адміністраторів – юридична клініка є аналогом громадської приймальні, зорієнтованої найперше на «конвеєрне» консультавання. Тобто – на більшу кількість справ, клієнтів, консультацій. На перший погляд, суперечності між прагненнями студентів та накопиченням справ немає. Але це лише на перший погляд. Розглянемо один із найпоширеніших міфів про консультавання в юридичній клініці.

МІФ 1.

Першою ціллю юридичної клініки є надання правової допомоги (соціальна функція)



А ось і ні. Не є. Щоб зрозуміти сутнісну помилку цього міфу, доречно пригадати, як і чому юридичні клініки виникли. І головне – чому вони виникли при університетах. Безперечно, в ідеї заснування юрклінік, як таких, соціальний аспект – тобто бажання робити щось корисне у своїй громаді – був вагомий. Проте первинним завданням юрклініки – є підготовка до практичної діяльності майбутніх правників. Соціальний ефект у цьому випадку є приємним, але похідним бонусом. Юрклініка не повинна замінити собою громадські приймальні чи інституції системи державної безоплатної правової допомоги. Натомість, консультавання повинне сприяти прикладному втіленню теоретичних знань, їх розвитку. До прикладу, якщо ваші консультанти вже написали 10 позовів про стягнення аліментів, наврайд чи 11-100 такий позов додасть результату у їхнє професійне зростання. Тож юрклініка може самостійно визначати обсяг і характер справ, які вона відбирає для консультавання.

Значно важливіше, щоб під час підготовки консультації, куратор уважно простежив за кожним із кроків студентів: аналізом обставин справи та їх групуванням; підбором відповідного законодавства та практики; формуванням позиції у справі та алгоритму дій; логікою та аргументацією, яку

студенти викладають у письмовому тексті консультації тощо. Зрештою, коли справа потребує складання документів чи представництва інтересів клієнта – це додатковий складний комплекс інформації і навиків, які треба пропрацювати разом зі студентами. При цьому не забувайте, що часто на кожному з цих кроків треба зупинитися, повертати, доопрацьовувати, правити – іноді по кілька разів.

Повернімося до початку цього розділу. Спробуйте тепер зіставити прагнення студентів навчитися і пріоритет на кількість клієнтів. До певного часу вони, вочевидь, будуть збігатися. Коли клієнтів надто мало – їх просто може «не вистачити» для усіх студентів. Але коли їх забагато – навряд чи куратор зможе якісно відпрацювати з консультантом кожен випадок і етап у справі. Часто це завершується тим, що людей консультують самі адміністратори чи куратори юридичних клінік. Але! Ви ніде не знайдете у їхніх офіційних обов'язках надавати консультації. Натомість, там є обов'язок навчити.


** для керівника*

Отож, організовуючи консультування в юридичній клініці слід постійно пам'ятати про те, що ключова функція її існування як такої – практичне навчання студентів – майбутніх правників. Справи є джерелом та інструментом навчання. Їх треба відбирати виважено, з урахуванням того, що ваші студенти вже знають, з якими категоріями питань працювали та що їм треба зараз. Тобто – далеко не всі справи треба брати лише з самого факту, що людина звернулася за допомогою. Якщо у вас щойно відбувся когнітивний дисонанс, можна втішити себе тим, що якісна спільна робота над справою значно більше допоможе клієнту, ніж швидка і поверхнева. І так – консультування в юридичній клініці – це про якість, а не про кількість.



Базові правила консультування в юридичній клініці

Кожна юридична клініка самостійно визначає правила надання правової допомоги та консультування зокрема. Разом з тим, є щонайменше кілька важливих правил, які не можна ігнорувати, якою б не була специфіка чи спеціалізація ЮК. Ось кілька простих правил, до яких ми будемо не раз повертатися. Тож рекомендуємо їх уважно прочитати та запам'ятати.

1. **Double-check для консультацій.** Консультант ніколи не повинен консультивати клієнта самостійно, без попередньої перевірки та погодження підготовленої консультації куратором. Інтерв'ювати (тобто проводити першу чи наступні бесіди, звісно ж, може, якщо її/його перед тим навчать, як це робити).
2. **Конфіденційність.** Абсолютно неприпустимо працювати з клієнтом так, щоб потім про його/її проблему, навіть про сам факт звернення, дізналися сторонні люди.
3. **Безоплатність.** Правничка допомога в юридичній клініці безоплатна. Така безоплатність має бути реальною. Недопустимо, коли юридична клініку використовується як джерело направлення клієнтів до платного адвоката чи іншого юриста.
4. **Конфлікт інтересів.** Слід завжди враховувати можливий конфлікт інтересів – від найбільш «класичних» ситуацій (н-ад, надання допомоги одночасно двом сторонам спору), до специфічних (н-ад, консультивання співробітників закладу освіти, при якому функціонує юридична клініку з питань, пов'язаних із потенційно неправомірною діяльністю адміністрації цього закладу).
5. **Етика.** Поведінка консультантів повинна бути етичною – як в професійному аспекті, так і з точки зору загальноетичних норм ввічливості та взаємовідносин з людьми.
6. **Пояснення умов.** Як ми побачимо далі, консультивання в юридичній клініку має свої особливості. Вони пов'язані з тривалістю надання правової допомоги і з самим порядком консультивання (див. п. 1 вище ). Але ці особливості дуже необхідно пояснити клієнту/ці з самого початку спілкування. Важливо, щоб людина добре розуміла, у який спосіб, який обсяг та впродовж якого часу вона може отримати правову допомогу.



Консультивання в офісі юридичної клініку

Уявіть, що ви приходите до (приватного) лікаря. Що ви очікуєте від такого прийому? Як уявляєте собі його?

Очевидно, найперше хочеться, аби простір, де вас приймають – був зручним. Щоб наготові були усі необхідні бланки та документи (а ще краще – електронні). Хочеться, щоб з вами розмовляли привітно, але, разом з тим, чітко і не витрачали дарма ваш час. Та при цьому, ми певні, вам хочеться, щоб до початку будь-яких маніпуляцій, навіть перед тим, як ви розповісте лікарю свою проблему – вам зрозуміло та вичерпно пояснили

умови, на яких вас обслуговуватимуть та гарантії безпеки та якості. І ще, навряд чи ви хочете, аби лікар чи інші працівники цього закладу, розповідали іншим про те, що ви зверталися за допомогою і що з вами не так. Вгадали?

Все це працює і у випадку надання правничої допомоги. І юридична клініка аж ніяк не є винятком.

Але побутують й альтернативні думки.

МІФ 2.

Правнича допомога в юридичній клініці не обов'язково повинна бути якісною, адже її надають студенти



Неправда. Той, хто заявляє, що може надавати правничу допомогу – повинен забезпечити її якість. Так, в юридичній клініці це може займати більше часу, враховуючи необхідність перевірки та коригування консультацій. Але для того ця система перевірки й існує, щоб «на виході» правова допомога була якісною.

Як ви не хочете, щоб лікар нашкодив вам непрофесійним діагностуванням та лікуванням, так і ми не хочемо, щоб юридичні клініки надавали неякісну правову допомогу.

Що ж робити і чого не треба, аби не сталося неякісного консультування?

Звісно, ризик того, що юрист – навіть професійний, що практикує роками, може помилитися – завжди існує. Але для того, щоб його мінімізувати – треба зробити все можливе і те, що цілком залежить від хорошої організації та підготовки до процесу роботи з клієнтом.

***для консультантів**



Що робити?

1. Підготуватися до зустрічі з клієнткою/клієнтом.

а) бланки

якщо ваша юрклініка працює з паперовими бланками (а хоч якісь вони, очевидно, повинні бути – наприклад, згода на обробку персональних даних чи договір тощо) – необхідно, щоб вони були наготові. Зважте, що консультанти мають знати точно, які саме бланки потрібні і де їх можна взяти/роздрукувати.

б) **простір**

поверніться до прикладу про прийом у лікаря. Подумайте, як би вам самим було комфортно у ролі клієнта вашої ЮК: як мали б бути розташовані меблі, щоб дистанція між вами та консультантами була комфортною, а робити нотатки та працювати з документами було зручно; доступ до питної води, серветок тощо. Ми вже не будемо писати про такі елементарні речі, як чистота приміщення та охайність.

в) **попередній аналіз інформації**

це працює тоді, коли консультанти знають, з яким питанням (або, хоча б з якої галузі права) звернеться клієнт. Корисно завчасно проаналізувати відповідне законодавство, судову практику, блоги та дописи юристів. Це допоможе краще формулювати питання під час спілкування з клієнтом, розуміти – які саме документи, докази тощо слід запитувати, а також – потенційні перспективи та кроки роботи над справою.

2. Пояснювати умови співпраці з клієнтом та переконатися, що людина їх зрозуміла.

а) **пояснення умов до початку розповіді клієнта**

перш (!), ніж людина почне розповідати про питання, з яким вона звернулася, розкажіть їй про те, як влаштована робота юридичної клініки. Так, людина може вас перебивати, бо вона хоче якомога швидше перейти до справи. Так, це забирає час і може бути нудно. Так, це страшні формальності та, іноді, бюрократизм. Але – ні – цього не можна уникати чи ігнорувати.

Уявіть ситуацію. Людині загрожує кримінальне переслідування і за пів години у неї мають проводити обшук. Або її викликають до відділку поліції для дачі показань. Нехай навіть у якості свідка. Ви не пояснили умов роботи юридичної клініки (зокрема того, що ніхто із вас (консультантів), не може представляти чи захищати людину у кримінальному провадженні). Поки людина розповідала свою історію, час минув і наприкінці людина дізнається, що допомогти ви їй не зможете. Ну, або більш класичний випадок. Старт такий же – ви не пояснили умов роботи юридичної клініки. Людина пів години розповідає вам про те, як не може поділити паркан із сусідом, і що той вже відсудив у них все, що тільки міг. І десь лише наприкінці розмови, між іншим, згадує, що завтра закінчується строк апеляції. За таких обставин юридична клініка у 99% випадків не надасть юридичної допомоги. Чому? – Запрошуємо перечитати Міф 1 та пояснення до нього.

3. Навчатися та відшліфовувати навички слухання

а) *не просто слухати*

після того, як ви пояснили людині умови роботи в юридичній клініці – насправді, треба деякий час просто слухати клієнта. Як не дивно, для багатьох людей слухати дуже непросто. Непросто, бо люди імпульсивні (більшою або меншою мірою) – нам хочеться перебивати, уточнювати, а мозок ще й здатен дуже швидко додумувати чи доконструювати дійсність до попередньо знайомих йому ситуацій (так-так, це спрацьовує асоціативність нашого мислення). А ще ми буваємо стомлені, роздратовані, поспішаємо або ж просто думаємо про щось своє, що бентежить саме зараз. Ось все це, і ще багато інших факторів, впливають на те, як ми (не)слухаємо інших.

Слухання – це про концентрацію, про вміння відмежуватися (абстрагуватися) від своїх власних проблем чи переживань. А ще – це про повагу. І ця повага починається з того, що ви самі чітко розумієте, скільки часу для спілкування з людиною у вас є в цей момент і також відразу пояснюєте їй, скільки часу ви маєте (див. п.2 [👉](#)). Але робити це потрібно, звісно ж, у коректній та ввічливій формі. Бажано перед тим познайомитися. наприклад і пояснити ще інші умови.

б) *запитувати*

Як не дивно, слухання – це не завжди про монолог. Доречні питання якраз і є свідченням уважного слухання. Якщо ви дали можливість людині вільно розповісти основну інформацію про свою справу, почули і запам'ятали, що зазначалося, а яких даних не вистачає (хронологічно чи за змістом) – саме час задати уточнювальні питання. Уявіть, що історія, яку ви чуєте – це пазл, який вам треба скласти. Спробуйте її візуалізувати, уявити як цілісну картину. А тепер подивіться, яких елементів вам не вистачає. Щось людина може повідомити вже, але частини інформації у неї може не бути. Це якраз те, що треба доз'ясувати. Можливо, це якісь документи, яких людина може з собою не мати (наприклад, кредитний договір чи розписка), або ж дані з якогось реєстру (бюро кредитних історій, чи з Державного реєстру речових прав не речове майно) тощо. Спробуйте відразу групувати інформацію, яку ви отримуєте від клієнта, за структурою: що? хто? де? коли? чим підтверджується?

назвемо їх

«5 магічних питань юриста»
допомагають структурувати інформацію під час бесіди з клієнтом

Хто?	Що?	Де?	Коли?	Чим підтверджується?
------	-----	-----	-------	----------------------

Фактологія, майстерність постановки запитань, юридична логіка – це все те, що допомагає максимально ефективно з'ясувати обставини справи і ці навички потрібно додатково і чимало опановувати. Але, навіть, якщо у вас ще немає такої майстерності, щонайменше можна...

в) **перезфразувати та підсумувати**

Саме так, після того, як ви запитали та структурували отриману інформацію – перекажіть для клієнта/ки історію, яку ви почули. Повірте, ви можете дуже здивуватися примхливості людських когнітивних функцій. Через низку причин, інформація, яку одна людина переповідає іншій (іншим), далеко не на 100% сприймається тими, хто її слухає. Тож, підсумування, або резюме інтерв'ю допоможе виявити прогалини в розумінні один одного.

4. Конструктивно відреагувати на розповідь клієнта

Тепер, коли ви вже знаєте історію людини, самий час її проаналізувати. Щоправда, для студентів юридичної клініки цей етап може відбуватися не під час першої зустрічі з клієнтом, а вже як частина подальшого консультування. В такому випадку, студенти повинні пересвідчитися, що вони правильно зрозуміли обставини справи клієнта та чітко пояснити йому, як вони будуть далі працювати над нею, скільки це займе часу. Потрібно обов'язково лишити клієнту контакти, через які можна зв'язатися з консультантами.

Як і під час спілкування з клієнтом, так і під час роботи над справою, дуже важливо пам'ятати про те, що кожна ситуація потребує як юридичного, так і неюридичного (соціально-психологічного) аналізу. Саме так, вам не здалося. До речі, це одна з причин, чому часто кажуть, що юристи повинні бути також психологами. А тепер з'ясуємо детальніше.



а) **юридичний та неюридичний аналіз**

Людина звертається за правничою допомогою найчастіше тоді, коли в неї є якась реальна проблема. З одного боку, вона хоче почути – що її проблема означає в «перекладі» на норми права і навряд чи потребує моральних оцінок «добре/погано» від юристів.

Досвід проведення багатьох змагань з консультування клієнтів серед студентів юридичних клінік показує, що саме юридичний аналіз – чи не найскладніше завдання на етапі інтерв'ю. Але є ще й інший аспект – неюридичний. Окрім того, що людині потрібно знати, як питання можна вирішити юридично, її можуть бентежити ще й суто людські переживання. До речі, про них вона може явно не говорити, але спостережливість та вміння «читати» людину за різними проявами її емоцій допоможуть зрозуміти такі переживання.

Спробуємо розглянути цей потік малозрозумілої теорії на прикладі:

Чоловік розповідає про те, що він нещодавно виявив, що його єдиний син вже кілька років потайки викрадає у нього кошти, підробляючи бухгалтерську документацію. Син працює головним бухгалтером у компанії, яка є сімейним бізнесом, і яку батько (ваш клієнт) планував лишити сину у спадок і, можливо, навіть до своєї смерті, передати управління нею для сина.

	Юридичний аналіз	Неюрідичний
 правильно	З юридичної точки зору такі дії можуть кваліфікуватися як шахрайство (ст. 190 КК України)	Розуміння того, наскільки для клієнта може бути неприємною ця ситуація. Відповідно, слід особливо ретельно з'ясувати, який варіант розвитку подій клієнт бачить – притягнення сина до кримінальної відповідальності чи, навпаки, врегулювання конфлікту мирно та без його розголошення. Вочевидь, клієнт потребує значною мірою також і юридичної поради.
 неправильно	Син вас обманював і потайки викрадав ваші кошти. Це погано.	Проігнорувати або не надати значення/оцінки таким відомостям і, наприклад, під час роботи над справою, орієнтуватися виключно на варіант притягнення сина до кримінальної відповідальності.

б) *з'ясування потреб та очікувань клієнта*

Пам'ятаєте, вище ми вже пояснювали важливість вміння слухати. Так от, воно згодиться не лише під час вільної розповіді клієнта (хоча, саме тоді можна й найбільше почути і помітити). Після того, як ви поясните клієнту, як його ситуація пояснюється з точки зору права – запитайте у нього/неї прямо – які очікування має людина? Чого саме хоче? (наприклад, вибачення, або ж покарання для кривдника, або ж пояснень чи компенсації)?

Це **супер** важлива інформація, адже вона допоможе надалі сформулювати позицію у справі, зрозуміти та спланувати можливі варіанти її вирішення.

в) *підготовка письмової консультації та її надання*

Оскільки робота в юридичній клініці – це, найперше, навчальний процес, робота над формуванням консультації повинна включати не лише пошук відповідних джерел (законодавства, практики тощо), але й письмовий виклад. Це сприяє тому, що студенти вчать ся структурувати інформацію, логічно аргументувати та розвивати позицію, пропонувати альтернативні варіанти вирішення, де це можливо. Також обов'язково на початку консультації слід навести формулювання самої проблеми, яка розкрита у ній (короткої фабули справи). Наприклад:

Шановна Ольго Михайлівно,

Ви звернулися до юридичної клініки із проханням роз'яснити порядок реєстрації фізичної особи-підприємця III-ї групи, правовий порядок регулювання діяльності ФОПів цієї групи, строки, розміри та порядок сплати податків, а також – подання фінансової та податкової звітності. Також вас цікавить відповідальність за порушення вимог законодавства щодо вчасної сплати податків в період карантину.

З огляду на поставлені питання, повідомляємо наступне:



Консультування онлайн

Дедалі частіше до юридичних клінік за правовою допомогою звертаються дистанційно: телефоном, через електронну скриньку, сторінки у соціальних мережах або різні месенджери.

В цілому, процес підготовки консультації не буде відрізнятися. Однак, на відміну від живого спілкування – дистанційне має свої виклики та особливості.

Ось кілька ключових аспектів, які варто пам'ятати, надаючи допомогу онлайн:

1. Доступність засобів зв'язку із юридичною клінікою.

Найперше, щоб люди могли звернутися до юридичної клініки дистанційно – необхідно:

- а) створити засоби зв'язку (електронну скриньку, окремий номер телефону, сторінки чи інші канали);*
- б) опублікувати та систематично оновлювати інформацію на максимально широкому спектрі медіаресурсів (сайті вишу та, якщо існує – власному, сайті Асоціації юридичних клінік України, якщо ЮК до неї належить, місцевих ЗМІ, у соціальних мережах, на різних інформаційних каналах, серед партнерів (н-ад, на сайтах та у приміщеннях місцевих органів влади, центрах системи безоплатної правової допомоги тощо);*
- в) слідкувати за цими каналами зв'язку та регулярно їх перевіряти (зокрема, й теку спаму);*
- г) реагувати на повідомлення.*

2. Пояснення умов роботи юридичної клініки

Навіть, якщо людина звертається дистанційно – умови, на яких юридична клініка надає правову допомогу, слід пояснити від самого початку. Також, доцільно завчасно продумати, яким чином ви будете фіксувати та обліковувати такі звернення.

3. Обмін документами та інформаційна безпека

У більшості випадків для роботи над справою є необхідність ознайомлюватися з документами. Відповідно, у дистанційному консультуванні такі документи будуть надсилатися через певні канали зв'язку. Це може бути як електронна скринька (в такому випадку найкраще використовувати безпечніші домени, наприклад, gmail.com або корпоративні), так і пересилання у месенджерах – що, однак, не є надто безпечно. Якщо ж документи надсилаються через сервіси швидких повідомлень, то краще також використовувати більш захищені (наприклад, Signal). Якщо ж людина сама наполягає на тому, що вона хоче переслати документи іншим чином, і загалом – в будь-якому іншому випадку, слід наголосити на тому, що за таких умов юридична клініка не може гарантувати інформаційну безпеку даних та документів.

4. Альтернативні засоби консультування онлайн

Якщо юридична клініка має свій вебсайт, можна активувати функцію онлайн-чату, де спілкування з клієнтами буде відбуватися у певні години. Також, досить популярним сьогодні є створення чатботів, в які інтегровані базові алгоритми та роз'яснення із найбільш типових питань.

РОЗДІЛ 2



НАЙБІЛЬШ ПОШИРЕНІ ПИТАННЯ У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТА АЛГОРИТМИ РОБОТИ З НИМИ



Питання захисту прав споживачів фінансових послуг стало пріоритетним для п'яти юридичних клінік протягом 2020 року. Як показала практика звернень споживачів, питання фінансових послуг є дуже розлогими. Люди стикаються із великою кількістю проблем через необізнаність, незнання своїх прав та часто обов'язків у відносинах з фінансовими установами. Окремий блок питань – це фінансове шахрайство, жертвами якого стає велика кількість людей.

До клієнтів юридичних клінік з-поміж споживачів фінансових послуг можна віднести осіб, які:

- є сторонами кредитних договорів з банківськими чи небанківськими установами, фінансовими компаніями
- є боржниками у мікрокредитних фінансових організаціях (що надають мікрокредити)
- є сторонами за договорами страхування
- стали жертвами неправомірних дій так званих «колекторів»
- стали жертвами онлайн-шахрайства.

Тобто в цьому посібнику взято до уваги найбільш поширені проблемні питання, з якими зверталися клієнти за правовою допомогою у 2020 році.

Результати напрацювання юридичних клінік, що безпосередньо брали участь у проєкті «Консультації юридичних клінік споживачам фінансових послуг», за підтримки Проєкту USAID «Трансформація фінансового сектору», стали основою для виділення найпоширеніших практик. Питання у сфері прав споживачів фінансових послуг змогли розділити на чотири блоки з найбільш запитуваних проблем.

1. Звернення з питаннями щодо кредитів у банківських установах.

Як показала статистика звернень, проблемні питання щодо повернення кредитів за зобов'язаннями перед банками, є доволі поширеними. Серед них:

- 1) **виконання зобов'язань** за кредитними договорами перед банками, що знаходяться в стані ліквідації;
- 2) **наявність заборгованості** на залишок непогашеного кредиту за кредитним лімітом, або без такого залишку;
- 3) **відрахування коштів** з картки для виплат в рахунок погашення боргу відповідно до договору про комплексне обслуговування в банку.

При підготовці консультації для клієнта, рекомендуємо вчинити наступні дії:

1. Перш за все, слід отримати всю інформацію від клієнта про стан заборгованості:
 - розмір кредиту, дату укладення договору, вид позики, установа, з якою первинно укладено договір;
 - отримати всі документи, які стосуються предмету звернення клієнта (договори, претензії, виписки по рахунках, повідомлення про зміну кредитора, повідомлення з погрозами тощо);
 - з'ясувати, чи не має рішення суду про стягнення заборгованості.
2. У разі відсутності інформації у клієнта, звернутись до кредитора (банку) з запитом про:
 - надання інформації щодо наявності заборгованості за кредитом;
 - у разі передачі банком права вимоги кредиту на користь фінансової установи, звернутися до первісного кредитора (банку, в якому отримано кредит) з запитом чи дійсно у кредитному зобов'язанні є новий кредитор (для прикладу: фінансова установа).
3. Отримати від банку або нового кредитора виписку з інформацією про стан заборгованості:
 - розмір тіла, відсотків за користування кредитом, пені*, комісії за обслуговування кредиту тощо.

* **Пеня** - це сума коштів у вигляді відсотків, нарахованих на суми грошових зобов'язань, не сплачених у встановлені законодавством строки.

4. За можливості, підготувати звернення до банку з пропозицією провести реструктуризацію* боргу. При цьому, слід врахувати:
 - клієнт повинен розуміти, що у разі отримання згоди на реструктуризацію, він повинен виконувати зобов'язання належним чином;
 - у разі порушення зобов'язань, реструктуризація анулюється;
 - для отримання реструктуризації мають бути докази складного матеріального становища клієнта.

* **Реструктуризація боргу** - процедура, яка призначена для спрощення виплати кредиту при виникненні фінансових труднощів, якою мають право скористатись особи, в яких реально виникли такі проблеми.

5. За наявності рішення суду про стягнення заборгованості, яке може бути заочним:
 - з'ясувати інформацію за допомогою публічних державних реєстрів (знайти номер справи за прізвищем);
 - підготувати клопотання про ознайомлення з матеріалами справи та отримати рішення суду.

6. Після ознайомлення з матеріалами справи:
 - подати заяву до суду про поновлення строків для подання заяви про перегляд заочного рішення;
 - підготувати заяву про перегляд заочного рішення, за наявності підстав, серед яких можуть бути: суттєве перевищення суми пені, відсотків за кредитом тіла кредиту; неповідомлення боржника про розгляд справи.

7. У разі щомісячного списання коштів з картки для виплат в рахунок погашення боргу, відповідно до договору про комплексне обслуговування, на час вирішення спору з банком:
 - звернутись до банку з вимогою припинити списання коштів, адже ситуація є спірною;
 - скористатись послугами іншого банку для збереження власних грошей.

8. Часто кредитні справи супроводжують так звані колектори. У разі наявних погроз від колекторів слід надати рекомендації клієнту про те, як поводитись у таких ситуаціях. Про це є інформація у наступному підрозділі.

2. Звернення щодо неможливості виплати онлайн кредитів, або мікрокредитів.

Питання мікропозик чи онлайн кредитів є ще однією дуже поширеною категорією справ. Часто клієнти звертаються до юридичних клінік у розпачі, адже крім матеріальних проблем (відсутність коштів для погашення кредиту), вони потерпають від погроз колекторів.

Мікрокредити отримують в небанківських фінансових установах. Їх називають мікрофінансові організації (скорочено МФО). За організаційно-правовою формою такі організації є, як правило,

товариствами з обмеженою відповідальністю. Також вони мають статус фінансових компаній. Це означає, що вони повинні бути в реєстрі фінансових установ, який раніше адмініструвала Національна комісія, що здійснює державне регулювання фінансових послуг. З 1 липня 2020, ці повноваження перейшли до Національного банку України. Для ведення діяльності з надання коштів у позику, послуг факторингу тощо, такі фінансові компанії мають отримати свідоцтво на ведення відповідної діяльності. Таким чином, є прописані механізми отримання дозволів та підстави для зупинення діяльності, у разі порушення вимог, передбачених нормативно-правовими актами.

Є МФО, які, на жаль, відомі тим, що дуже часто вдаються до психологічного тиску на боржників, використовують неетичні способи комунікації, телефонують родичам, друзям та іншим людям з оточення боржників.

Клієнтів МФО також характеризує ряд особливостей, які пов'язані зі спрощеним процесом отримання позики: дуже швидко, без фізичного звернення до установи, без звичного підписання документів. Таким чином, клієнти часто беруть велику кількість позик в різних МФО і, як правило, одразу ж на зустрічі не можуть назвати точні суми та назви МФО.

Першим блоком питань, з якими звертаються клієнти-боржники МФО до юридичних клінік є:

- 1) що робити, якщо немає можливості сплачувати заборгованість, яка за місяць зросла в декілька разів;
- 2) чи можна зменшити розмір штрафів, пені, відсотків, які в два рази і більше разів перевищують тіло кредиту.

При підготовці консультацій для клієнта, рекомендуємо вчинити наступні дії:

1. З`ясувати у клієнта точну інформацію про:

- назву МФО, розмір заборгованості, період прострочення, чи використовували пролонгацію*;
- отримати документи з електронного кабінету (за можливості).

* **продовження строку чинності документа** - договору, угоди тощо. Відбувається шляхом укладення додаткової угоди чи доповнення або автоматично, якщо передбаченому самим договором.

2. З'ясувати інформацію про основну ціль клієнта та причини, чому виникла заборгованість:

- слід чітко донести до клієнта, що отримані кошти в позику в будь-якому випадку слід повернути. Проблемним питання стає тоді, коли МФО неправомірно нараховує непропорційно великі відсотки за кредитом;
 - з'ясувати, чому клієнт став неплатоспроможним (втрата роботи, тривала хвороба, нещасний випадок тощо).
3. За наявності обставин, що унеможливають виплату заборгованості, звертатись із заявою про реструктуризацію кредитної заборгованості:
- подати заяви до установи з пропозицією оформити фінансову реструктуризацію;
 - обов'язково зазначити причини, через які відсутня можливість виконати попередньо узгоджені зобов'язання;
 - очікувати відповіді кредитора;
 - узгодити порядок сплати, розмір сум та додаткові платежі за договором
 - укласти додаткову угоду про реструктуризацію* боргу.

* **визначення** дивіться вище

Важливо: Кредитор, під час розгляду заявки може додатково просити документи, що підтверджують виникнення обставин, через які настали фінансові труднощі:

- документ, що підтверджує звільнення з роботи;
- медична довідка про наявність важкої хвороби;
- підтвердження втрати майна;
- свідоцтво про смерть одного з членів сім'ї;
- довідка із місцевого центру соціального забезпечення про фінансовий стан особи або сім'ї.

Одночасно можуть знадобитись документи, що підтверджують наявність можливості погашення боргу в майбутньому, а саме:

- довідка з центру зайнятості про перебування на обліку;
- довідка про отримання соціальної допомоги чи пенсії;
- свідоцтво про право власності на майно, яке за необхідності може покрити заборгованість.

Важливо: Значення матиме кредитна історія клієнта. Таку інформацію можна перевірити в одному з бюро кредитних історій.

Можливими варіантами, які слід проаналізувати при підготовці консультації є також:

1. Можливість вести перемовини з установою щодо додаткових нарахувань, які перевищують в два і більше разів, суму тіла кредиту. Часто МФО йдуть на зустріч та можуть зменшити суму заборгованості, адже розуміють неправомірність її нарахування (за законом «Про захист прав споживачів»);
2. Можливість звернення зі скаргою на неправомірні дії фінансової компанії до Національного банку України.

Важливо: Для врегулювання питань COVID-19 внесли зміни до Цивільного та Господарського кодексів України (закон 691-XI). Період дії карантину встановлюється Кабінетом Міністрів на всій території України. Позичальник звільняється від обов'язку сплатити неустойку, штраф, пеню, якщо він прострочив виконання грошового зобов'язання під час дії карантину, або/та у тридцятиденний строк після його завершення.

3. Звернення жертв погроз колекторів

Погрози колекторів є поширеним предметом звернень клієнтів до юридичних клінік. Як бачимо із статистики звернень, погрози бувають різними:

- постійні телефонні дзвінки – психологічний тиск на клієнта та його родичів, навіть колег по роботі
- погрози в смс-повідомленнях, повідомленнях на месенджери, де інформують, що знають про місце навчання дитини, проживання батьків тощо.
- розсилання повідомлень нецензурного характеру про боржника та його родичів
- повідомлення неправдивої інформації про судові справи, виконавчі провадження тощо.

Проблеми з колекторами виникають у разі:

- 1) якщо клієнти отримали кошти в кредит (здебільшого, в небанківських фінансових установах) і не мають змоги його сплатувати
- 2) якщо рідні, знайомі, сусіди брали кредити і надавали контакти клієнтів, як осіб, до яких можна звернутись
- 3) є давні кредити, які особа вважала погашеними
- 4) надокучливі дзвінки колекторів починаються з невідомих причин, коли у особи не існувало жодних зобов'язань за кредитами.

Клієнти з такими проблемами, як правило, перебувають у складному психологічному стані, є розгубленими та важко йдуть на конструктивний контакт.

Завданням консультантів в таких категоріях справ є, в першу чергу, налагодження психологічного контакту.

Після цього, при підготовці консультацій для клієнта, рекомендуємо вчинити наступні дії:

1. Отримати від клієнта інформацію про всі позики, які він будь-коли брав в фінансових установах: назва установи, час, сума.
2. З'ясувати інформацію, чи не втрачав клієнт документів, зокрема паспорт. Або ж, чи не було останнім часом потенційної можливості витоку його персональних даних у публічний простір?
3. Також складним є питання, яке теж варто задати клієнту – про його родичів: - чи потенційно можливо, щоб хтось з рідних чи близьких осіб, хто має доступ до документів, зокрема, паспорта, міг оформити позику на ім'я клієнта.
4. Після цього, допомогти клієнту перевірити в Бюро кредитних історій наявність кредитних зобов'язань.
5. У разі наявності зобов'язань, звернутись до установи, де отримано кредит для з'ясування деталей.
6. Якщо інформація підтвердилась, слід подавати заяву про отримання примірника договору.
7. У випадку наявності реального кредиту, який особа не має змоги виплачувати з будь-яких причин, з'ясувати у клієнта інформацію про прийнятність для нього варіанту провести реструктуризацію:
 - чи є у нього джерело доходів
 - чи працевлаштований тощо.
8. Після погодження з клієнтом, поради вести перемовини з установою щодо реструктуризації кредиту.
9. У кожній ситуації від колекторів вимагати отримання претензій виключно в письмовій формі. За можливості, зібрати дані осіб, що вчиняють неправомірні дії для подальшого звернення до правоохоронних органів з доказами.

10. Якщо особу інформують про те, що вона без відома є поручителем за кредитом:
- донести інформацію, що такий договір поруки є недійсним
 - попередити колекторів про незаконність їхніх дій
 - попередити, що якщо вони продовжуватимуть надсилати вимоги про погашення чужого кредиту, клієнт звертатиметься до правоохоронних органів
11. Споживач фінансових послуг також може звернутися зі скаргою на неправомірні дії фінансової установи до [Національного банку України](#), на сайті якого міститься електронна форма для заяв, звернень та скарг.
12. Звернутись до правоохоронних органів з заявою про незаконні дії колекторів:
- обов'язково у разі погроз щодо знищення майна, або посягань на життя та здоров'я (оскільки такі дії можуть носити ознаки злочинів передбачених статтями 129. "Погроза вбивством." та 195. "Погроза знищення майна." Кримінального кодексу України);
 - щодо можливого шахрайства у випадку відсутності будь-яких кредитних зобов'язань, або наявності кредитних зобов'язань, які виникли без відома і згоди особи (що також може носити ознаки злочину передбаченого статтею 190. "Шахрайство." Кримінального кодексу України).

4. Звернення щодо шахрайства з банківськими картками

Кількість людей, які страждають від фінансового шахрайства в Україні є значною. Тому не дивно, що до юридичних клінік часто звертаються клієнти з проханням допомогти у боротьбі з шахрайством.

З огляду на те, що шахрайство є кримінальним правопорушенням, обсяг правової допомоги, яку може надати в такій ситуації юридична клініка – є обмеженим. Як правило, після надання консультації та допомоги у підготовці заяв, клієнта інформують про потребу залучення адвоката у таких справах.

Проте, з переліку звернень до юридичних клінік, можемо виділити наступні проблемні питання

1. Зняття коштів без відома особи
2. Зняття коштів у разі втрати мобільного телефону
3. Оформлення кредитів на особу, в якій вкрадено телефон
4. Дзвінки від невідомих осіб з вимогою повідомити дані банківської карти. Здебільшого, особи представляються або працівниками банку, або представниками торговельної мережі в якій планують розрахуватися карткою особи.

Клієнти з такими проблемами перебувають в складному психологічному стані, адже стали жертвами шахрайських дій. Умовно, можна виділити дві ситуації, з якими приходять клієнти до юридичних клінік:

- клієнт вже сам звернувся до поліції з повідомленням про шахрайство (передбачене статтею 190. "Шахрайство." Кримінального кодексу України). Він не отримує жодних відомостей від поліції і тому звернувся за допомогою до юридичної клініки
- клієнт не вчиняв ще жодних дій і прийшов за порадою та проханням скласти заяву в поліцію.

При підготовці консультацій для клієнта, рекомендуємо вчинити наступні дії:

1. Максимально чітко з'ясувати інформацію у клієнта про обставини втрати коштів (час, місце, спосіб дій шахраїв – телефонний дзвінок, смс-повідомлення тощо)
2. Надати поради щодо збору доказів:
 - якщо фізичне викрадення – пошук свідків, камер відеоспостереження біля місця вчинення правопорушення
 - у разі телефонних дзвінків, смс-повідомлень – зберегти фотографії зі смартфона
 - у випадку, якщо кошти знято з банківського рахунку – одразу звертатися на гарячу лінію банку, Національного банку України, а також письмово звернутись до банку, з рахунку якого втрачено кошти.
3. У разі виявлення вчиненого шахрайства (можливого вчинення) терміново звернутись до банку та змінити дані рахунків/карток (пін-код, заблокувати картку).
4. Підготувати заяву про вчинене кримінальне правопорушення (шахрайство).

5. Звернутись до правоохоронних органів (поліція). Це дуже важливо, адже, якщо кошти втрачено з вини працівників банку, матеріали кримінального провадження будуть важливими в цивільному провадженні про стягнення втрачених коштів клієнта.
6. Пояснити клієнту можливість залучити безкоштовного адвоката до справи за законом «Про безоплатну правову допомогу».

Випадки шахрайства є дуже поширеними серед українців. Тому, важливо інформувати клієнтів юридичних клінік про мінімальні заходи, які допоможуть їм не стати жертвами шахраїв у майбутньому:

- В жодному разі і нікому (навіть працівникам банку) не надавати інформації про власні банківські картки (номер карти, пін-код, дату випуску, CVV-код);
- Бути обережними з персональними даними, копіями документів;
- Встановити ліміт для розрахунку картою (зокрема в інтернеті);
- Для покупок в інтернеті, за можливістю, виготовити окрему картку (відкрити окремий рахунок);
- Увімкнути двоетапну аутентифікацію;
- Встановити банківський застосунок на мобільний телефон;
- Увімкнути функцію смс-інформування про вчинені операції на рахунках.



РОЗДІЛ 3

ІСТОРИЇ УСПІХУ ЮРИДИЧНИХ КЛІНІК У СФЕРІ ЗАХИСТУ ПРАВ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ

За час реалізації проєкту Асоціації юридичних клінік України «Консультації юридичних клінік споживачам фінансових послуг», залученням юрклінікам вдалося надати ефективну допомогу в багатьох випадках.

Далі представлені кілька історій успіху. Можливо, серед цих історій ви знайдете й свою, або ж знайому ситуацію, а базові поради дій допоможуть ефективно на неї відреагувати чи надати якісну правову допомогу.

Ми виділили та згрупували найбільш поширені звернення і результати ефективної допомоги у них.



КОЛЕКТОРИ

Без винятку усі юридичні клініки, які працювали у проєкті, мали звернення щодо протиправної діяльності колекторів – тому й більшість історій успіху пов'язані саме із цією категорією справ. Водночас, попри подібність, різні ситуації взаємодії з колекторами мають свої нюанси, які слід враховувати. В одних випадках стверджують, що людина виступає поручителем за чиїсь кредитом, в інших – вимагають сплати кредиту, якого людина або взагалі не брала, або ж давно погасила ще й публічно розповсюджують недостовірну інформацію про особу; а ще в інших починають телефонувати із погрозами, навіть якщо клієнт прострочує сплату чергового внеску. Отож, як варто діяти у кожному з випадків?

Історія 1

Практичні дії, щоб «позбутися» колекторів: Історія успіху юридичної клініки «Істина» Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ

USAID

Проект USAID
«Трансформація фінансового сектору»



АСОЦІАЦІЯ
ЮРИДИЧНИХ КЛІНІК
УКРАЇНИ



ЗІНАЇДА СТАДНИК,
клієнтка юридичної клініки "Істина"
Дніпропетровського державного
університету внутрішніх справ

“
Історія успіху
юридичної клініки
"Істина":
практичні дії, щоб
"позбутися"
колекторів
”

#історії_успіху_ЮК

“

«Дякую за надану допомогу. Я пенсіонерка і звертатись до адвоката фінансово не маю можливості, а юридичні консультації у юридичній клініці є доступними, безкоштовними і якісними. Приємне спілкування, заспокоїли та дали роз'яснення», – коментує Зінаїда Іванівна.

2 червня 2020 року пенсіонерка Зінаїда Іванівна Стадник звернулася до юридичної клініки «Істина» із проханням надати консультацію та допомогти у ситуації, яка склалася.

Напередодні їй зателефонували невідомі та сказали, що вона є поручителем по кредиту. Далі назвали дані її знайомих. Також повідомили, якщо вона не хоче сплачувати за них кредит, має максимально сприяти та допомагати фінансовій установі вплинути на боржників. Зінаїда Іванівна зателефонувала цим знайомим, що вже декілька років проживають в Одесі. Вони повідомили їй, що не давали їй дані ніяким організаціям. І так, дійсно, в них є кредит, але поручителя по ньому не було.

Юридичні та неюридичні поради, як діяти у подібній ситуації?

- Взяти свій емоційний стан під контроль, оскільки найсильніший прийом колекторів – моральний тиск. Більшість колекторів розраховують на елемент страху. Вони тиснуть на почуття провини і на чутливі точки конкретної людини (важке матеріальне становище, діти та інші фактори).
- По можливості, записувати всі телефонні розмови, зберігати смс-повідомлення, щоб, у разі чого, мати докази незаконних вимог, погроз.
- **Зверніть увагу!** У будь-якому разі у боржника, поручителя є право вимагати номер договору, дату його оформлення, дані первинного кредитора і тип договору між кредитором та колекторами (факторинг, доручення тощо). А також є право вимагати для ознайомлення завірені копії цих документів.
- У разі відвертих погроз і образ звернутися до поліції із заявою про вчинення кримінального правопорушення (залежно від ситуації, це можуть бути кілька статей Кримінального кодексу України: 182 «Порушення недоторканності приватного життя», 189 «Вимагання», 190 «Шахрайство», 355 «Примушування до виконання чи невиконання цивільно-правових зобов'язань» та інші).
- Вимагати від колекторів претензії виключно у письмовій формі, з посиланнями на конкретні договори та юридичні підстави.
- Ігнорувати документи без будь-яких юридичних підтверджень.
- Ігнорувати будь-які вимоги про «поручительство», якщо ви його офіційно не надавали. А також не звертати уваги на прохання «вплинути» на знайомих, друзів, сусідів чи родичів. За законом, борги повинні повертати лише ті особи, у яких з організацією існують договірні зобов'язання щодо повернення коштів.

Історія 2

Чи повинні ви платити за мікрозайм, якого не брали? – історія успіху юридичної клініки «Феміда» Донецького державного університету управління (м. Маріуполь)

USAID

Проект USAID
«Трансформація фінансового сектору»



АСОЦІАЦІЯ
ЮРИДИЧНИХ КЛІНІК
УКРАЇНИ



Валерій,
клієнт юридичної клініки "Феміда"
Донецького державного
університету управління

“ Чи повинні Ви платити за мікрозайм, якого не брали? - Історія успіху юридичної клініки "Феміда" ДонДУ ”

#історії_успіху_ЮК

“

«Мене звали Валерій і в листопаді 2019 року я звернувся до юридичної клініки «Феміда» Донецького державного університету управління з проханням допомогти у вирішенні проблеми, пов'язаної з оформленням на мене чужого мікрозайму. Консультант юридичної клініки швидко відреагував на мою проблему. Пояснив, що необхідно зробити та як реагувати на регулярні дзвінки від шахраїв. Після правової консультації, яку мені надали в юридичній клініці «Феміда», я швидко позбувся проблеми і тепер знаю, як поводити себе з шахраями. Раніше я не вірив, що юридичні консультації можуть бути безкоштовними, але ваша юридична клініка довела зворотнє. Дякую Вам за це!».

Здавалося б – це очевидно, що оплачувати варто лише власні борги, або ті – де людина виступає поручителем. Разом з тим, у житті виникають різні ситуації, коли банки/колектори/кредитні установи вимагають сплатити заборгованість за займом... якого людина не брала. Чи так очевидно легко переконати співробітників цих установ у тому, що їхні вимоги неправомірні? Рецепт дій у такому випадку від **Юридичної клініки «Феміда» Донецького державного університету управління**, яка допомогла клієнту у розв'язанні проблеми щодо оформлення на нього чужого мікрозайму.

В листопаді 2019 року Валерію Олеговичу почали надходити дзвінки з невідомої йому фінансової установи “Megagroshi”, з вимогою повернути борг по мікрозайму. На це клієнт виважено відповідав, що не брав ніякого мікрозайму і платити борг не збирається, бо був впевнений, що виникла помилка і все вирішиться саме по собі.

Кожного місяця дзвінків ставало все більше, вони надходили з різних телефонних номерів та в різний час доби. Через це клієнт почав перебувати в доволі знервованому стані, що заважало йому займатися веденням бізнесу. Він навіть хотів повернути цей борг, аби його більше не турбували. Але дізнавшись суму вимоги – 10 100 гривень, вирішив звернутися за правовою допомогою до юридичної клініки.



«Він навіть хотів повернути цей борг аби його більше не турбували...», – часто колекторські компанії чи інші кредитні установи саме на це й розраховують: що людина, під впливом страху/надокучливості або просто через те, що достеменно не з'ясує питання – перерахує кошти.

За результатами розгляду, консультанти юридичної клініки, під керівництвом викладачів, надали клієнту інформацію щодо прав та обов'язків споживача фінансових послуг та роз'яснили чіткий алгоритм дій у цій ситуації:

1. Потрібно отримати всю інформацію щодо мікрозайму

Необхідно дізнатися: хто є кредитором, якою є актуальна сума заборгованості, коли оформлено позику, чи є можливість ознайомитись з документами по справі. Окрім цього, можна скористатися послугою Українського Бюро кредитних історій. На офіційному сайті Бюро є можливість перевірити кредитну історію щодо себе.

2. Надіслати повідомлення кредиторю

Після того, як дізнались, хто є кредитором, потрібно надіслати йому повідомлення (звернення). У цьому зверненні слід прояснити ситуацію: що Ви не оформлювали позику/мікрозайм та жодних коштів не отримували, а скоріше за все стали жертвою зловмисників. Також, потрібно обов'язково вимагати копію електронної анкети-заявки, копії документів, що підтверджують перерахування або видачу коштів.

3. Подати заяву до поліції

Оформлення щодо іншої особи чужого кредиту містить ознаки кримінального правопорушення, передбаченого ст. 190 Кримінального кодексу України – шахрайство. Отже, якщо кредитор ігнорує надіслані йому повідомлення, слід подати заяву до поліції про те, що на Вас було оформлено чуже грошове зобов'язання. Таким чином, за Вашою заявою органи поліції відкриють кримінальне провадження та починають досудове розслідування.

4. Отримати витяг про внесення відомостей до ЄРДР

Після того, як за Вашою заявою відкриють кримінальне провадження, слід отримати витяг про внесення відомостей до Єдиного реєстру досудових розслідувань. А потім надати копію витягу кредиторіві з повідомленням про те, що відкрито кримінальне провадження.

Законодавча база:

1. [Конституція України](#)
2. [Цивільний кодекс України](#)
3. [Кримінальний кодекс України](#)
4. [Закон України «Про банки та банківську діяльність»](#)
5. [Закон України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»](#)

Після надання консультації, юридична клініка підтримувала комунікацію з Валерієм та дізналася, що він налагодив зв'язок із фінансовою установою, яка, нібито, надала йому позику. Чоловік повідомив, що почав вирішувати справу, шукаючи компроміс. Після того, як працівники фінансової установи дізналися, що клієнт має «карту дій», вони погодилися із тим, що могла виникнути помилка. А після перевірки всіх відомостей – підтвердили це, і надокучливі дзвінки із неправомірними вимогами припинилися. Так, фактично за один день і декілька дзвінків, була вирішена проблема.

Ця історія є гарним прикладом ситуації, коли проблемне питання можна вирішити ще в досудовому порядку – але за умови, що людина добре обізнана зі своїми правами та обов'язками надавача фінансових послуг.

Історія 3

Простий алгоритм «боротьби з колекторами: ще одна історія успіху юридичної клініки «Істина» ДДУВС



Проект USAID
«Трансформація банківського сектору»



АСОЦІАЦІЯ
ЮРИДИЧНИХ КЛІНІК
УКРАЇНИ



Юридична клініка
"Істина"

Дніпропетровського державного
університету внутрішніх справ

“ Історія успіху
юридичної клініки
"Істина":
простий алгоритм
дій щодо
"боротьби з
колекторами” ”

#історії_успіху_ЮК

“

«Спочатку я подумала, що це якийсь розіграш, і що зі мною такого не могло трапитись. Потім я жахнулась, тому що дійсно не знала, що робити в такій ситуації та куди бігти. Саме завдяки представникам юридичної клініки «Істина» Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ, які мене не лише проконсультували, але надали значну психологічну та моральну підтримку, я змогла заспокоїтись, наскільки це можливо в такій ситуації, взяти себе в руки і завдяки порадам юрклініки – впоратися з цією проблемою».

2 квітня 2020 року до юридичної клініки «Істина» дистанційно звернулась мешканка міста Дніпро щодо надання правової допомоги у сфері фінансових послуг. Телефонем Людмила Леонтіївна пояснила, що впродовж останніх 2-ох тижнів їй телефонує невідома особа і вимагає повернути кошти по кредиту.

Кредит, про який йшла мова, 3 роки тому виплачений та закритий, про що, відповідно, є довідка з банку.

Окрім цього, на заборі будинку, де проживає Людмила, невідомі особи розклеїли листівки з її фото та написом: «Мошенниця», «Шахрайка», «Злодійка», а також текстом про те, що вона взяла гроші в банку та не повернула. Подібна інформація з'явилась і у соціальній мережі Facebook. З часом почали телефонувати родичі, друзі та знайомі і щоразу для пані Людмили доводилось пояснювати ситуацію.

Спілкування з так званим «колектором» результату не дали. Чоловік представився та вказав, що довідка з банку про погашення кредиту не відповідає дійсності і всіляко погрожував Людмили.

Представники юридичної клініки «Істина» запропонували наступний алгоритм дій:

1. *Перевірити у [Бюро кредитних історій](#) інформацію про наявність непогашених кредитів (Такою послугою безкоштовно можна скористатись 1 раз на рік; далі – 50 гривень щоразу для перевірки своєї кредитної історії).*

За результатами звернення в Бюро кредитних історій, з'ясувалось, що у Людмили відсутні непогашені кредити.

2. *Звернутися до банку, де був оформлений кредит.*

Після звернення, банк підтвердив, що заборгованості відсутні і жодним «колекторам» інформація щодо клієнтки не передавалась.

3. *По можливості, здійснити запис розмови з шахраєм, який погрожує.*

4. *Звернутися до правоохоронних органів (поліції) для написання заяви про шахрайські дії щодо неї.*

Історія 4

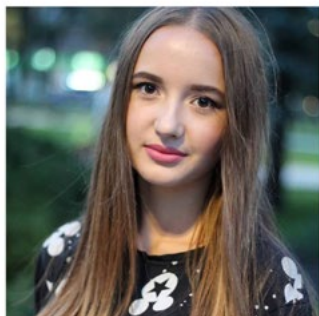
Ще про те, як правильно спілкуватися з «колекторами»? – Історія успіху юридичної клініки «Феміда» ДонДУУ (м. Маріуполь)



Проект USAID
Трансформація виванкового сектору



АСОЦІАЦІЯ
ЮРИДИЧНИХ КЛІНІК
УКРАЇНИ



Людмила,
клієнтка Юридичної клініки "Феміда"
Донецького державного університету
управління

“
Як правильно
спілкуватися з
"колекторами"?
Історія успіху
юридичної клініки
"Феміда" ДонДУ
”

#історії_успіху_ЮК

«Мене звали Людмила і 9 квітня я телефоном звернулася до юридичної клініки «Феміда» Донецького державного університету управління. На моє прохання допомогти вирішити проблему із погрозами колекторів, працівники клініки відреагували позитивно і вже через один день надали мені консультацію в письмовій формі, пояснивши, як потрібно себе поводити у цій ситуації і які закони мене захищають. Ще через день відбувся останній дзвінок колекторів, після чого погрози припинилися. Я дуже вдячна вашій організації за те, що ви безкоштовно і якісно допомагаєте людям у скрутних моментах».

У січні 2020 року Людмила Володимирівна – клієнтка юридичної клініки «Феміда» Донецького Державного університету управління, взяла кредит в фінансовій установі «ШвидкоГроші». Сума кредиту складала 9000 грн. Клієнтка зазначила, що вона сплатила 3000 грн.

У березні, у зв'язку із введенням карантину, пані Людмила не була офіційно працевлаштована, тому перестала сплачувати кредит, адже втратила дохід і наразі живе в батьків за їх кошти. За словами клієнтки, в кінці місяця їй зателефонували колектори з погрозами, на що вона пояснила, що у зв'язку із ситуацією, яка виникла – сплата кредиту неможлива. Але при цьому клієнтка не відмовляється сплатити борг після відновлення заробітку по закінченню карантину. Після цього, так звані «колектори» телефонували їй з погрозами впродовж тижня, а потім зателефонували її батькам.

Майже відразу після цього Людмила звернулася за допомогою до юридичної клініки. За результатами розгляду, консультанти юридичної клініки, під керівництвом викладачів, роз'яснили неправомірність погроз «колекторів» та їх караність за ст. 182, ст. 189, ст. 355 [Кримінального Кодексу України](#). Також студенти запропонували кілька шляхів вирішення проблеми:

- ▶ Звернутися до фінустанови з пропозицією пошуку компромісів та можливості реструктуризації боргу.
- ▶ Написати заяву до Національного Банку України, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг. Право на таке звернення передбачене [Законом України «Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг»](#).
- ▶ Звернутися до поліції у разі продовження дзвінків із погрозами від «колекторів», з обов'язковим наданням запису дзвінків з погрозами, як доказ того, що вони дійсно мають місце.

Отримавши письмову консультацію в юридичній клініці, Людмила Володимирівна під час чергового дзвінка колекторів вже по-іншому з ними спілкувалася та пояснила власну позицію. Після цього дзвінки припинилися, а клієнтка звернулася до фінансової установи та вирішила питання з наступними траншами по погашенню позики. Тож, її спірне питання було вирішене.



СТРАХУВАННЯ – ПІЛЬГИ ДЛЯ УЧАСНИКІВ БОЙОВИХ ДІЙ

Страховання – в цілому, досить складний процес і часто буває важко самостійно розібратися, наскільки правомірно діє страхова компанія в певній ситуації. Це може стосуватися як відмови у виплаті страхового платежу, так і питаннях стягнення страхових сум. Водночас, в умовах довготривалого збройного конфлікту в Україні, законодавець надає певний захист для учасників бойових дій і в питаннях страхування цивільно-правової відповідальності. Давайте подивимося – як саме.

Історія 5

«Як зменшити страховий платіж наполовину?» - історія успіху юридичної клініки Державного університету економіки та технологій



Юридична клініка
Навчально-наукового юридичного
інституту
Прикарпатського національного
університету
імені Василя Стефаника

“ **Правова допомога
юридичної клініки
у дії:
скасування
заборгованості
на 26 тис. грн.** ”

#історії_успіху_ЮК

До юридичної клініки звернувся клієнт, який став учасником дорожньо-транспортної пригоди (далі – ДТП) і був визнаний її винуватцем. Його автотранспортний засіб не був застрахований. Страхова компанія потерпілого виставила йому вимогу сплатити 8 000 грн. страхового платежу.

Як з'ясувалося, клієнт є учасником бойових дій, а об'єм двигуна його автомобіля становить 1,2 л. (1200 см³). Саме ці дві обставини й сприяли успішному вирішенню справи.

За українським законодавством учасники бойових дій мають певні пільги в частині страхування.

Так, за частиною 1 статті 13 [Закону України “Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів”](#) «учасники бойових дій, постраждалі учасники Революції Гідності та особи з інвалідністю внаслідок війни, що визначені законом, особи з інвалідністю I групи, які особисто керують належними їм транспортними засобами, а також особи, що керують транспортним засобом, належним особі з інвалідністю I групи, у її присутності, звільняються від обов'язкового страхування цивільно-правової відповідальності на території України».

При цьому, ч.2 цієї ж статті встановлює, що: «**розмір страхового платежу за одним внутрішнім договором страхування зменшується на 50 відсотків, за умови, що страхувальником є громадянин України – учасник війни, особа з інвалідністю II групи, особа, яка постраждала внаслідок Чорнобильської катастрофи, віднесена до I або II категорії, пенсіонер, а забезпечений транспортний засіб має робочий об'єм двигуна до 2500 сантиметрів кубічних включно та належить цьому громадянину на праві власності. Зазначена пільга надається за умови особистого керування таким транспортним засобом особою, яка належить до визначених у цьому пункті категорій громадян України, без мети надання платних послуг з перевезення пасажирів або вантажу.**»

Відшкодування збитків від дорожньо-транспортної пригоди, винуватця якої є зазначені особи, проводить [Моторне \(транспортне\) страхове бюро України](#) (далі – МТСБУ).

Потрапивши в дорожньо-транспортну пригоду, винуватцю необхідно в **триденний термін** надіслати лист-повідомлення чи зателефонувати до **МТСБУ** для того, щоб проінформувати про свою ситуацію. Клієнт зазначених дій не вчинив, тому страхова компанія в регресному порядку звернула до нього страховий платіж в розмірі 8000 гривень і повідомила його про це листом із вимогою про сплату коштів.

Висновок

Консультант юридичної клініки Державного університету економіки і технологій роз'яснив клієнту правові підстави зменшення суми страхового платежу та порядок звернення до страхової компанії. Далі чоловік вже самостійно вів переговори зі страховою компанією. В результаті, йому вдалося зменшити суму страхового платежу на 50%, тобто на 4000 гривень.



ОКРІМ ТОГО

Іноді захищати права споживачів фінансових послуг доводиться у справах, які – на перший погляд – не мають стосунку до цієї сфери. Однак, через хитрі тенети законодавства, іноді настають наслідки, яких людина зовсім не очікує. Наприклад – коли без відома особи суд визнає за нею заборгованість за користування комунальними послугами, а банк блокує доступ до рахунків цієї людини. Що ж тоді слід робити?

Історія 6

Як відновити доступ до банківського рахунку, якщо його заблокували через борги за комунальні послуги? - Історія успіху юридичної клініки Прикарпатського національного університету ім. В. Стефаника



Проект USAID
«Трансформація фінансового сектору»



Юридична клініка
Державного університету
економіки та технологій

“
"Чи можна
зменшити страховий
платіж наполовину?
Історія успіху
юридичної клініки
ДУЕТ”
”

[#історії_успіху_ЮК](#)

У Івано-Франківську юридична клініка Навчально-наукового юридичного інституту Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника допомогла клієнту відновити доступ до банківського рахунку, скасувавши судовий наказ на стягнення заборгованості за послуги з централізованого опалення в розмірі 26 594,63 грн. А тепер детальніше, як і коли це було.

$\langle \% \rangle$ Серпень 2018 року

29 серпня 2018 року клієнт, мешканець міста Івано-Франківськ, уклав договір з ТЗОВ «Станіславська теплоенергетична компанія» про відключення від мереж централізованого тепlopостачання житлового будинку. Вже наступного дня, 30 жовтня, були розроблені технічні умови на відключення від мереж.

Жовтень 2018 року

12 жовтня 2018 року погоджено проектну документацію на відключення від мереж централізованого тепlopостачання. І спільно з представниками Станіславської теплоенергетичної компанії будинок, де проживає клієнт, відключили від мереж централізованого тепlopостачання. Після цього, клієнт звернувся до компанії щодо подальших кроків, де йому відповіли, що більше нічого не потрібно роботи.

⟨%⟩ Початок 2019 року

На початку року, клієнту зателефонували зі Станіславської теплоенергетичної компанії та повідомили про заборгованість, однак письмових повідомлень клієнт не отримував. При цьому, він пояснив, що квартира відключена від мереж централізованого тепlopостачання – у компанії повідомили, що розберуться. Після цього повідомлень не надходило.

⟨%⟩ Травень 2019 року

20 травня 2019 року ухвалено судовий наказ №344/5949/19, провадження №2-н/344/189/19 року про стягнення на користь ТзОВ «Станіславська теплоенергетична компанія» заборгованості за послуги з централізованого опалення в розмірі 26 594,63 грн.

⟨%⟩ Лютий 2020 року

У банку клієнт дізнався, що виконавча служба заблокувала його рахунок. 27 лютого у виконавчій службі повідомили, що рахунок заблоковано через судовий наказ про стягнення заборгованості за послуги з централізованого опалення. І, відповідно, на письмову заяву у Івано-Франківському міському відділі ДВС клієнт отримав копію судового наказу.

Поштовим чи електронним зв'язком, судовий наказ не надходив. На письмове звернення до Івано-Франківського відділення Укрпошти, повідомили, що Укрпошта готова надати інформацію щодо проходження реєстрових поштових відправлень у разі надання їх тринадцятизначних номерів та при умові, що минув шестимісячний термін з дня їх прийняття до пересилання. Оскільки судовий наказ ухвалений 20 травня 2019 року, то шестимісячний термін минув.

⟨%⟩ Березень 2020 року

Клієнт звернувся з проблемою до юридичної клініки Навчально-наукового юридичного інституту Прикарпатського національного університету ім. Василя Стефаника та отримав фахову допомогу.

13 березня відбулося засідання Івано-Франківського міського суду, де ухвалено [рішення](#) № 344/5949/19, провадження № 2-с/344/16/20 про скасування судового наказу про стягнення заборгованості за послуги з централізованого опалення в розмірі 26 594,63 грн.

Категорія справи № [344/5949/19](#): Цивільні справи (з 01.01.2019); Справи наказного провадження; Справи щодо стягнення заборгованості за оплату житлово-комунальних послуг, телекомунікаційних послуг, послуг телебачення та радіомовлення з урахуванням інфляції та трьох відсотків річних, нарахованих заявником на суму заборгованості.

Надіслано судом: 13.03.2020. Зареєстровано: 14.03.2020. Оприлюднено: 16.03.2020.

Дата набрання законної сили: 13.03.2020

Номер судового провадження: 2-с/344/16/20

Версія для друку

централізованого опалення та 192,10 грн. судового збору слід задоволити.

Керуючись ст.ст. [170](#), [171 ЦПК України](#), суддя,

У Х В А Л И В :

Повонити строк для подання заяви про скасування судового наказу №344/5949/19, провадження №2-п/344/189/19 від 20.05.2019.

Судовий наказ по справі № 344/5949/19, провадження № 2-п/344/189/19 від 20.05.2019 року про стягнення заборгованості за послуги з централізованого опалення в розмірі 26 594,63 грн. - скасувати.

Роз'яснити стягувачу ТзОВ «Станіславська теплоенергетична компанія, що заявлені стягувачем вимоги можуть бути розглянуті в порядку спрощеного позовного провадження.

Копію ухвали направити для відома сторонам.

Суддя Татарінова О.А.

Законодавча база

У п. 9 постанови Пленуму Вищого спеціалізованого суду України з розгляду цивільних і кримінальних справ від 23.12.2011 р. №14 [«Про практику розгляду судами заяв у порядку наказного провадження»](#) вказано, що **наявність спору про право, яке є підставою для відмови у прийнятті заяви про видачу судового наказу**, вирішується суддею у кожному конкретному випадку, виходячи із характеру та обґрунтованості заявленої матеріально-правової вимоги і документів, доданих до заяви. Наявність спору можна встановити відсутністю документів, що підтверджують наявність суб`єктивного права у заявника; документів, що підтверджують його порушення або документів, що підтверджують виникнення права вимоги.

Окрім того, уп. 13 вищезгаданої постанови вказано: якщо заявлено вимогу про стягнення заборгованості за надані житлово-комунальні, телекомунікаційні послуги, послуги телебачення та радіомовлення статті, судовий наказ може бути видано за наявності відповідних договорів про надання таких послуг, інших письмових доказів, що підтверджують фактичне надання та отримання таких послуг. Заявник має обґрунтувати свої вимоги та додати документи, що вказують на правильність і безспірність розрахунків, а також застосування тарифів на відповідні послуги.

За ч. 1 ст. 170 [Цивільного процесуального кодексу України](#) боржник має право протягом п'ятнадцяти днів з дня вручення копії судового наказу та доданих до неї документів подати заяву про його скасування до суду, який його видав.

У п.3 ч.5 ст.170 ЦПК України зазначено, що до заяви про скасування судового наказу додаються, серед іншого, клопотання про поновлення пропущеного строку, якщо заява подається після спливу строку, передбаченого частиною першою цієї статті



Маємо надію, що публікація була цікавою і корисною для вас.

Авторський колектив

at

