

АНТИМОНОПОЛЬНИЙ КОМІТЕТ УКРАЇНИ

ЗВІТ

**про результати дослідження
ринку послуг з приймання готівкових платежів
від фізичних осіб за житлово-комунальні послуги
(ВИТЯГ)**

Схвалено
Антимонопольним комітетом України
01 листопада 2016 року
протокол № 80

2016 рік

Зміст

Вступ	3
1. Нормативно-правове регулювання питання формування тарифів на житлово-комунальні послуги	4
2. Аналіз регіональних ринків послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб за житлово-комунальні послуги	7
3. Аналіз політики УДППЗ «Укрпошта» та банків під час встановлення комісійної винагороди за приймання платежів від фізичних осіб за житлово-комунальні послуги	10
3.1. Інформація про порядок організації приймання платежів за житлово-комунальні послуги в УДППЗ «Укрпошта»	10
3.2. Інформація про порядок організації банками приймання платежів за житлово-комунальні послуги	12
Висновки	17
Пропозиції	21

ВСТУП

- (1) Органами Антимонопольного комітету України проведено дослідження ринку послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб (населення) за житлово-комунальні послуги, а саме: за послуги з постачання холодної і гарячої води та водовідведення, природного газу і електроенергії та централізованого опалення (далі – Послуги) на користь надавачів цих послуг.
- (2) **Необхідність** проведення зазначеного дослідження пов'язана з численними зверненнями (скаргами), які отримують органи Антимонопольного комітету України від фізичних осіб, щодо ситуації, яка склалась на ринку послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб за житлово-комунальні послуги, коли установи банків/пошти утримують комісійну винагороду з населення під час приймання платежів відповідно до своїх тарифів, у той час коли комісійну винагороду за приймання платежів від споживачів закладено в тариф.
- (3) Предметом дослідження був стан конкуренції на ринку послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб (населення) за Послуги.
- (4) Об'єктом дослідження були учасники ринку послуг з приймання платежів за Послуги, а саме: центральні офіси банківських установ та УДППЗ «Укрпошта».
- (5) Географічними межами дослідження були обласні центри.
- (6) У зв'язку з подіями на сході України, з 2014 року обласним центром Луганської області є місто Сєвєродонецьк, а Донецької області – місто Краматорськ.
- (7) Враховуючи викладене, Луганське відділення здійснювало дослідження в територіальних межах міста Сєвєродонецька, Донецьке відділення – міста Краматорська.
- (8) Часовими межами ринку послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб за Послуги було визначено 2015 рік та період з 01.01.2016 до 31.05.2016 (включно).
- (9) Джерелами отримання інформації були:
 - надавачі житлово-комунальних послуг (газо-, енергопостачальні компанії, водоканали, теплопостачальні організації), що діють у межах обласного центру;
 - місцеві органи влади (органи місцевого самоврядування);
 - інформаційно-фінансові центри, які здійснюють акумулювання та розщеплення платежів за Послуги, зібрані кожною окремою банківською установою (у разі наявності в межах обласного центру);
 - центральні офіси банківських установ;
 - УДППЗ «Укрпошта».

1. Нормативно-правове регулювання питання формування тарифів на житлово-комунальні послуги

- (10) Основні засади організаційних, господарських відносин, що виникають у сфері надання та споживання житлово-комунальних послуг між їхніми виробниками, виконавцями і споживачами, а також їхні права та обов'язки визначає Закон України «Про житлово-комунальні послуги».
- (11) Відповідно до частини першої статті 13 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» залежно від функціонального призначення житлово-комунальні послуги поділяються на:
- 1) комунальні послуги (централізоване постачання холодної води, централізоване постачання гарячої води, водовідведення (з використанням внутрішньобудинкових систем), газо- та електропостачання, централізоване опалення, а також вивезення побутових відходів тощо);
 - 2) послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій (прибирання внутрішньобудинкових приміщень та прибудинкової території, санітарно-технічне обслуговування, обслуговування внутрішньобудинкових мереж, утримання ліфтів, освітлення місць загального користування, поточний ремонт, вивезення побутових відходів тощо);
 - 3) послуги з управління будинком, спорудою або групою будинків (балансоутримання, укладання договорів на виконання послуг, контроль виконання умов договору тощо);
 - 4) послуги з ремонту приміщень, будинків, споруд (заміна та підсилення елементів конструкцій та мереж, їх реконструкція, відновлення несучої спроможності несучих елементів конструкцій тощо).
- (12) Частиною першою статті 14 Закону України «Про житлово-комунальні послуги» передбачено, що залежно від порядку затвердження цін/тарифів на житлово-комунальні послуги вони поділяються на три групи:
- 1) перша група – житлово-комунальні послуги, ціни/тарифи на які затверджують уповноважені центральні органи виконавчої влади, а у випадках, передбачених законом, – національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг, та національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики;
 - 2) друга група – житлово-комунальні послуги, ціни/тарифи на які затверджують органи місцевого самоврядування для надання на відповідній території;
 - 3) третя група – житлово-комунальні послуги, ціни/тарифи на які визначаються виключно за договором (домовленістю сторін).
- (13) Відповідно до абзацу другого пункту 1 Положення про Національну комісію, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, затвердженого Указом Президента України від 10.09.2014 № 715/2014, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, є органом державного регулювання діяльності у сферах енергетики та комунальних послуг.
- (14) Основними нормативно-правовими актами, які регулюють питання формування тарифів на житлово-комунальні послуги, які були предметом проведеного дослідження, та передбачають закладення у тариф витрат на послуги банків та інших установ з приймання й перерахування коштів споживачів, є наступні.

- (15) Постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2011 № 869 «Про забезпечення єдиного підходу до формування тарифів на житлово-комунальні послуги», якою затверджено:
- 1) Порядок формування тарифів на теплову енергію, її виробництво, транспортування та постачання, послуги з централізованого опалення і постачання гарячої води (далі – Порядок 1);
 - 2) Порядок формування тарифів на централізоване водопостачання та водовідведення (далі – Порядок 2);
 - 3) Порядок формування тарифів на послуги з централізованого постачання холодної води, водовідведення (з використанням внутрішньобудинкових систем) (далі – Порядок 3).
- (16) Порядком 1 передбачено, що:
- витрати на збут, включені до повної собівартості послуг з централізованого опалення, включають витрати на оплату послуг банків та інших установ з приймання і перерахування коштів споживачів за надання послуг з централізованого опалення (абзац восьмий пункту 61);
 - витрати на збут, включені до повної собівартості послуг з централізованого постачання гарячої води, включають витрати на оплату послуг банків та інших установ з приймання і перерахування коштів споживачів за постачання гарячої води (абзац шостий пункту 79).
- (17) Відповідно до абзацу восьмого пункту 24 Порядку 2 витрати на збут, включені до повної собівартості послуг з централізованого водопостачання та водовідведення споживачам, включають витрати на оплату послуг банків та інших установ з приймання і перерахування коштів споживачів за послуги з централізованого водопостачання та водовідведення.
- (18) Відповідно до пункту 16 Порядку 3 витрати на збут, включені до повної собівартості послуг з централізованого постачання холодної води, водовідведення, включають:
- витрати, пов'язані з виконанням робіт із збору коштів від споживачів за надані послуги з централізованого постачання холодної води, водовідведення за окремими договорами та дорученнями (абзац дев'ятий);
 - витрати на оплату послуг банків та інших установ з приймання і перерахування коштів споживачів за надання послуг з централізованого постачання холодної води, водовідведення (абзац одинадцятий).
- (19) Постанова Національної комісії регулювання електроенергетики від 01.08.2001 № 801 «Про затвердження Процедури встановлення або перегляду тарифів для ліцензіатів з передачі електричної енергії місцевими (локальними) електромережами та з постачання електроенергії за регульованим тарифом», із змінами, якою визначено структуру тарифу на постачання електроенергії населенню. За наявності в Комітеті інформацію, відповідно до положень вказаної Постанови в структурі тарифу на електричну енергію в статті «Інші операційні витрати» (стаття «Інші») передбачено витрати на оплату послуг банків.
- (20) Постанова Кабінету Міністрів України від 30.09.2015 № 792 «Про забезпечення проведення розрахунків за спожитий природний газ», якою затверджено Порядок проведення розрахунків за спожитий природний газ (далі – Порядок 4).
- (21) Абзацом другим пункту 9 Порядку 4 передбачено, що оплата послуг щодо приймання платежів від побутових споживачів банківськими установами та підприємствами поштового зв'язку здійснюється газопостачальними підприємствами виключно з їх поточних рахунків, які не є поточними рахунками із спеціальним режимом використання, у розмірі, що не перевищує 0,3 відсотка загальної суми коштів, що

надійшли від побутових споживачів на поточні рахунки із спеціальним режимом використання, відкриті газопостачальними підприємствами.

- (22) Отже, тарифи на житлово-комунальні послуги:
- затверджуються у встановленому законом порядку;
 - включають витрати на послуги банків та інших установ з приймання та перерахування коштів споживачів. Щодо послуг з постачання природного газу здійснюється державне регулювання верхньої межі комісійної винагороди.

2. Аналіз регіональних ринків послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб за житлово-комунальні послуги

- (23) З метою забезпечення контролю за дотриманням законодавства про захист економічної конкуренції на ринку послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб (населення) за житлово-комунальні послуги, а саме: за послуги з постачання холодної і гарячої води та водовідведення, природного газу і електроенергії та централізованого опалення (далі – Послуги) на користь надавачів цих послуг, органами Антимонопольного комітету України (далі – Комітет) проведено дослідження зазначеного ринку.
- (24) Підставою для проведення дослідження було періодичне надходження інформації з окремих регіонів про те, що під час сплати за окремі Послуги, не дивлячись на те, що витрати на послуги установ, які приймають платежі від населення, вже враховані в тарифі, фізичні особи змушені додатково сплачувати за послуги з приймання платежів (комісійну винагороду), у зв'язку з відсутністю або розірванням зазначеними установами договорів про приймання платежів з надавачами Послуг.
- (25) Ринок послуг з приймання платежів від споживачів за житлово-комунальні послуги є соціально важливим, оскільки більшість населення щомісяця сплачує за спожиті Послуги готівкою через установи банків, УДППЗ «Укрпошта» або через програмно-технічні комплекси самообслуговування, тобто користується послугами з приймання платежів за Послуги щомісяця.
- (26) Фізичні особи, як правило, сплачують за весь комплекс Послуг в одному з учасників ринку (в конкретному банку, підрозділі УДППЗ «Укрпошта»).
- (27) Оплата окремих Послуг, наприклад, за спожитий природний газ та електроенергію, в різних учасників ринку не є типовою для споживача.
- (28) Тому ринок послуг з приймання платежів за Послуги недоцільно сегментувати за видами Послуг, плата за які здійснюється споживачами – фізичними особами.
- (29) Фізичні особи за спожиті Послуги сплачують, як правило, за місцем:
- проживання або за місцем роботи – в місті;
 - проживання або в районному центрі – в сільській місцевості.
- (30) Враховуючи викладене, ринок послуг з приймання готівкових платежів від споживачів за спожиті Послуги є регіональним ринком.
- (31) Дослідженням було охоплено 24 регіональних ринки послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб за Послуги.
- (32) Географічним межами відповідних регіональних ринків було визначено межі обласного центру.
- (33) Період часу, за який досліджувався стан конкуренції на ринку послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб за Послуги, було визначено 2015 рік та період з 01.01.2016 до 31.05.2016 (включно).
- (34) За типом (моделлю) територіальні ринки послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб за Послуги, охоплені дослідженням, були олігополією.
- (35) Основними учасниками регіональних ринків послуг з приймання готівкових платежів за Послуги були:
- УДППЗ «Укрпошта»;
 - ПАТ «Державний ощадний банк України»;
 - ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК».

- (36) Разом з цим, в Запоріжжі, Харкові та Полтаві серед основних учасників ринку послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб за Послуги були ПрАТ «Запоріжзв'язоксервіс», ПАТ «МЕГАБАНК» та ПАТ «Полтава-Банк» відповідно.
- (37) У 2015 році становище ПАТ «Державний ощадний банк України» мало ознаки монопольного (домінуючого) з часткою 35 відсотків і більше на 15 регіональних ринках, становище УДППЗ «Укрпошта» – на 9 регіональних ринках та становище ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» – на одному регіональному ринку.
- (38) У період з 01.01.2016 до 31.05.2016 становище ПАТ «Державний ощадний банк України» мало ознаки монопольного (домінуючого) з часткою 35 відсотків і більше на 14 регіональних ринках, становище УДППЗ «Укрпошта» – на 7 регіональних ринках та становище ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» – на 4 регіональних ринках.
- (39) Загальна сума коштів, сплачена населенням за спожиті Послуги, та сума комісійної винагороди, сплаченої надавачами Послуг за приймання платежів від населення готівкою, наведена в таблиці 1.

Таблиця 1

Інформація про загальну суму коштів, сплачену населенням за спожиті Послуги, та про суму комісійної винагороди, сплачену надавачами Послуг за приймання платежів від населення готівкою

Період	Сума коштів, сплачених населенням готівкою за спожиті Послуги, грн	Сума комісійної винагороди, сплаченої надавачем Послуг за приймання платежів від населення готівкою, грн
2015 рік	998 067 719	23 710 658
01.01.2016 – 31.05.2016	1 035 092 822	18 161 943

- (40) :
- (41) Під час отримання інформації від окремих надавачів Послуг у територіальних відділень Комітету виникли труднощі, пов'язані з особливостями ведення обліку, у зв'язку з чим надавачі Послуг не змогли виокремити:
- із загальної суми коштів, сплаченої населенням за Послуги, суми коштів, які були сплачені готівкою та безготівково (Запорізьке, Херсонське відділення);
 - суми коштів за спожиті Послуги, сплачені населенням саме в обласному центрі, у зв'язку з чим надали інформацію по обласному центру та області або по обласному центру і району обласного центру (Дніпропетровське, Кіровоградське, Харківське, Черкаське відділення);
 - інформацію про суму комісійної винагороди, сплаченої надавачем Послуг банкам в обласному центрі (Полтавське, Хмельницьке відділення).
- (42) Результати дослідження свідчать про те, що окремі надавачі Послуг приймають платежі від населення через власні каси (Донецьке, Львівське, Херсонське, Хмельницьке відділення).
- (43) Отже, ринок послуг з приймання готівкових платежів від споживачів за Послуги характеризується таким:

- споживач здійснює оплату одночасно за всі спожиті Послуги. Оплата окремих Послуг в різних учасників ринку не є типовою для споживача;
- найбільшими учасниками ринку послуг з приймання платежів від споживачів за Послуги є УДППЗ «Укрпошта», ПАТ «Державний ощадний банк України», ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК»;
- регіональні особливості: в Запоріжжі, Харкові та Полтаві – основними учасниками ринку послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб за Послуги були ПрАТ «Запоріжзв'язоксервіс», ПАТ «МЕГАБАНК» та ПАТ «Полтава-Банк» відповідно;
- за типом (моделлю) територіальні ринки послуг за приймання готівкових платежів від фізичних осіб за Послуги були олігополією [у 2015 році та у період з 01.01.2016 до 31.05.2016 (включно)].

3. Аналіз політики УДППЗ «Укрпошта» та банків під час встановлення комісійної винагороди за приймання платежів від фізичних осіб за житлово-комунальні послуги

3.1. Інформація про порядок організації приймання платежів за житлово-комунальні послуги в УДППЗ «Укрпошта»

- (44) З метою надання послуг з приймання платежів за Послуги підрозділи УДППЗ «Укрпошта» укладають із суб'єктами господарювання (комунальними підприємствами, підприємствами з енерго- та газопостачання тощо) договори про надання послуг.
- (45) У разі відсутності договорів послуга з приймання платежів надається споживачам на бездоговірних умовах відповідно до тарифів на інші послуги, затверджених наказом УДППЗ «Укрпошта».
- (46) Договори на приймання платежів із надавачами Послуг укладаються на рівні філіалів УДППЗ «Укрпошта». Лише у випадку, коли суб'єкт господарювання здійснює свою діяльність у декількох регіонах, договір може укладатись на рівні регіональної дирекції УДППЗ «Укрпошта».
- (47) Прийняття рішення щодо співпраці з надавачами Послуг та встановлення економічно обґрунтованої плати за надання послуги покладається на керівників філіалів.
- (48) Договори на приймання платежів укладаються за ініціативою надавачів Послуг, а величина комісійної винагороди є спільною домовленістю і згодою обох сторін.
- (49) Комісійна винагорода встановлюється в кожному окремому договорі на підставі собівартості надання послуги, яка розраховується відповідно до Концепції ціноутворення УДППЗ «Укрпошта», виходячи з нормативів трудовитрат на здійснення операцій з приймання, обробки, оформлення документів та перерахування платежів населення на користь суб'єктів господарювання.
- (50) У 2015 році та у період із січня по травень 2016 року генеральна дирекція УДППЗ «Укрпошта» має один договір від 26.05.2009 № 26-105 про приймання готівкових платежів за Послуги, укладений з відокремленим структурним підрозділом «Енергозбут» Одеської залізниці», відповідно до умов якого розмір комісійної винагороди становить 1,5 % від суми платежу, але не менше 2,00 грн.
- (51) Інформація щодо розміру комісійної винагороди за приймання готівкових платежів від фізичних осіб у разі відсутності договору з надавачем Послуг наведена в таблиці 2.

Таблиця 2

Інформація щодо розміру комісійної винагороди, який утримує УДППЗ «Укрпошта» за приймання готівкових платежів від фізичних осіб у разі відсутності договору з надавачем Послуг

Період	Назва послуги	Розмір комісійної винагороди
1	2	3
3 грудня 2014 року	Приймання платежів від фізичних осіб на користь юридичної особи, якщо відповідна плата не передбачена договором між юридичною особою та УДППЗ «Укрпошта» (філіалом)	До 400 грн включно, % - 1,50; - понад 400 грн до 1000 грн, % – 1,00; - понад 1000 грн % – 0,80, але не менше ніж 2 грн за один платіж

1	2	3
3 грудня 2014 року	Приймання платежів через Інтернет на користь юридичної особи, якщо відповідна плата не передбачена договором між юридичною особою та УДППЗ «Укрпошта» (філіалом)	До 400 грн включно, % - 2,50; - понад 400 грн до 1000 грн, % – 2,0; - понад 1000 грн % – 1,80; але не менше ніж 3,50 грн за один платіж
3 вересня 2015 року	Приймання платежів від фізичних осіб на користь юридичної особи, якщо відповідна плата не передбачена договором між юридичною особою та УДППЗ «Укрпошта» (філіалом)	До 400 грн включно, % - 1,50; - понад 400 грн до 1000 грн, % – 1,00; - понад 1000 грн % – 0,80; але не менше ніж 3 грн за один платіж
3 лютого 2016 року	Приймання платежів від фізичних осіб на користь юридичної особи, якщо відповідна плата не передбачена договором між юридичною особою та УДППЗ «Укрпошта» (філіалом)	До 400 грн включно, % - 1,50; - понад 400 грн до 1000 грн, % – 1,00; - понад 1000 грн % – 0,80; але не менше ніж 3 грн за один платіж
3 лютого 2016 року	Приймання платежів через Інтернет на користь юридичної особи, якщо відповідна плата не передбачена договором між юридичною особою та УДППЗ «Укрпошта» (філіалом)	До 400 грн включно, % - 2,50; - понад 400 грн до 1000 грн, % – 2,0; - понад 1000 грн % – 1,80, але не менше ніж 3,50 грн за один платіж

- (52) Отже, УДППЗ «Укрпошта» для забезпечення організації приймання платежів від споживачів за Послуги:
- укладає договори про приймання платежів від фізичних осіб за ініціативою надавача Послуг;
 - здійснює приймання платежів від споживачів (фізичних осіб) за Послуги незалежно від того, укладено відповідний договір на приймання платежів з надавачем Послуг, чи такий договір не укладено;
 - при наявності договору з надавачем Послуг про приймання платежів від споживачів, розмір комісійної винагороди, яку сплачує надавач Послуг, визначається умовами договору;
 - у разі відсутності відповідного договору з надавачем Послуг, УДППЗ «Укрпошта» приймає платежі, утримуючи комісійну винагороду з платників (фізичних осіб) відповідно до встановлених тарифів.

3.2. Інформація про порядок організації банками приймання платежів за житлово-комунальні послуги

- (53) В обласних центрах надання послуг з приймання готівкових платежів за житлово-комунальні послуги здійснюють 28 банків, а саме:
- 1) ПАТ «Державний ощадний банк України»;
 - 2) ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК»;
 - 3) АТ «УкрСиббанк»;
 - 4) АКБ «Укрсоцбанк»;
 - 5) ПАТ «Райффайзен банк Аваль»;
 - 6) ПАТ «Перший Інвестиційний Банк»;
 - 7) ПАТ «Укргазбанк»;
 - 8) ПАТ «Перший Український Міжнародний Банк»;
 - 9) АТ «ОТП Банк»;
 - 10) ПАТ «Державний експортно-імпорتنний банк України»;
 - 11) ПАТ «Акцент-Банк»;
 - 12) АТ «Комерційний інвестиційний банк»;
 - 13) АТ «Кредобанк»;
 - 14) ПАТ «ВТБ Банк»;
 - 15) АТ «БМ Банк»;
 - 16) ПАТ «Банк інвестицій та заощаджень»;
 - 17) ПАТ «Полтава-банк»;
 - 18) ПАТ КБ «Правекс-банк»;
 - 19) ПАТ «Акціонерний комерційний промислово-інвестиційний банк»;
 - 20) АБ «Експрес Банк»;
 - 21) ПАТ «АБ «Південний»»;
 - 22) ПАТ «Мегабанк»;
 - 23) ПАТ «Креді Агріколь Банк»;
 - 24) ПАТ «Сбербанк»;
 - 25) ПАТ Банк «ТРАСТ»;
 - 26) ПАТ «Апекс-Банк»;
 - 27) ПАТ «Банк «Фамільний»»;
 - 28) ПАТ «Полікомбанк».
- (54) При встановленні розміру комісійної винагороди за приймання платежів за Послуги банки керуються Законом України «Про банки і банківську діяльність», відповідно до положень якого:
- банк самостійно встановлює процентні ставки та комісійну винагороду за надані послуги (частина чотирнадцята статті 47);
 - банку забороняється встановлювати процентні ставки та комісійні винагороди на рівні нижче собівартості банківських послуг у цьому банку (частина друга статті 53).
- (55) Тарифна політика банків щодо встановлення розміру комісійної винагороди за приймання платежів від населення за Послуги формується, як правило, виходячи з оцінки можливого обсягу продаж та витрат, пов'язаних з наданням послуг, та з аналізу тарифів конкурентів, і спрямована на забезпечення прибутковості послуги та конкурентного рівня тарифів банку.
- (56) Встановлення відповідного розміру комісійної винагороди та його періодичний перегляд залежить від політики банку у сфері операційного прибутку.
- (57) Для банків характерний диференційований підхід до надавачів Послуг під час встановлення розміру комісійної винагороди за приймання платежів від населення, який полягає в тому, що розмір комісійної винагороди може визначатися залежно від

кількості та обсягу послуг, які надаватимуться клієнту (надавачу Послуг), перспективності взаємовідносин клієнта з банком, стійкості фінансового становища клієнта, репутації, напрямів співпраці та їх значущості для банку, тривалості та якості взаємовідносин.

:

- (81) Банки здійснюють приймання готівкових платежів від фізичних осіб за Послуги при наявності договору з надавачем Послуг про приймання платежів споживачів та за відсутності вказаного договору.
- (82) У разі наявності договору з надавачем Послуг про приймання платежів споживачів, умовами якого передбачено обов'язок для надавача Послуг сплачувати комісійну винагороду банку за приймання платежів, приймання платежів від споживачів здійснюється відповідно до умов договору.
- (83) За відсутності договору з надавачем Послуг про приймання платежів споживачів банки здійснюють приймання платежів, утримуючи комісійну винагороду з платника (фізичної особи) відповідно до встановлених тарифів.
- (84) Результати проведеного дослідження свідчать про те, що:
- договір про приймання платежів споживачів, укладений між надавачем Послуг та банком, може містити умову про одночасне утримання комісійної винагороди як з надавача Послуг, так і з платника (фізичної особи);
 - між банком та надавачем Послуг укладено договір про приймання платежів споживачів, умовами якого встановлено обов'язок для надавача Послуг сплачувати комісійну винагороду банку за приймання платежів, проте банк одночасно утримує комісійну винагороду з платника.
- (85) На вказаних вище умовах приймають платежі від споживачів ПАТ «КБ «ПРИВАТБАНК», ПАТ «Правекс-банк», ПАТ «Акцент-банк», ПАТ «Державний ощадний банк України», ПАТ «Акціонерний комерційний промислово-інвестиційний банк», ПАТ «Перший Інвестиційний Банк» та ПАТ «Укргазбанк».
- (86) За результатами дослідження встановлено наступні підходи банків до встановлення розміру комісійної винагороди за приймання платежів за Послуги.
- (87) У разі наявності договору про приймання платежів за Послуги, укладеного між банком та надавачем Послуг, розмір комісійної винагороди може бути встановлено:
- 1) єдиний по системі банку;
 - 2) єдиний по системі банку з одночасним визначенням розміру комісійної винагороди для окремих структурних підрозділів банку;
 - 3) залежно від того чи є в клієнта картка банку та в якому регіоні розташовано структурний підрозділ банку;
 - 4) залежно від того, рахунок отримувача відкрито в цьому банку чи в іншому;
 - 5) у межах затвердженого діапазону.
- (88) У разі відсутності між надавачем Послуг та банком договору на приймання від фізичних осіб платежів за Послуги, розмір комісійної винагороди банку може бути встановлено:
- 1) окремо для кожного структурного підрозділу банку;
 - 2) один розмір по системі банку.
- (89) Також банки можуть запроваджувати «акційні пропозиції» під час приймання платежів за Послуги на користь надавачів Послуг, з якими не укладено договір на приймання платежів від фізичних осіб.
- (90) :

- (91) Здійснення безготівкових платежів за спожиті Послуги може також передбачати сплату комісійної винагороди відповідним суб'єктам, задіяним у системі організації розрахунків.
- (92) Про наявність програмно-технічних комплексів самообслуговування (далі – ПТКС), через які можливо здійснити оплату платежів за Послуги повідомили, зокрема:
- 1) ПАТ «Банк Фамільний», якому належить 1 ПТКС, що розташований за місцем знаходження головного офісу банку (м. Київ), в якому приймання платежів від населення здійснюється без стягнення комісійної винагороди з платника;
 - 2) ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» – 5 900 ПТКС.
Стандартна комісія ПТКС 2 грн за платіж.
У разі бездоговірних платежів:
до 300 грн – 3 грн за платіж,
від 300 грн – 500 грн – 5 грн за платіж;
від 500 грн – 1% від суми платежу, але не менше 7 грн і не більше 200 грн (якщо рахунок отримувача коштів відкрито в банку) (500 грн – якщо рахунок отримувача коштів відкрито в іншому банку);
 - 3) ПАТ «Мегабанк» – 32 ПТКС, розмір комісійної винагороди встановлюється відповідно до умов договору;
 - 4) ПАТ Банк «ТРАСТ» – 184 ПТКС, розмір комісійної винагороди – 0,5% від суми платежу, мінімум 5 грн, максимум 250 грн;
 - 5) ПАТ «Полікомбанк» – 6 ПТКС, з яких 2 – в місті Чернігові, 1 – в місті Ніжині та 3 – в місті Києві. Комісійна винагорода встановлена в розмірі 2 грн (тариф не застосовується у разі наявності договору);
 - 6) ПАТ «Державний ощадний банк України» – 1 081 ПТКС. У разі наявності договору приймання платежів не тарифікується, а за відсутності договору сплачується 1% від суми платежу, але не менше 3 грн і не більше 500 грн;
 - 7) АБ «Південний» – 22 ПТКС, з яких 21 – в місті Одесі і один – у місті Львові, розмір комісійної винагороди встановлюється відповідно до умов договору;
 - 8) :
 - 9) ПАТ «Комінвестбанк» – один ПТКС в місті Києві, але в липні 2015 було прийнято останні платежі, в подальшому приймання платежів не здійснювалось;
 - 10) ПАТ «Перший Інвестиційний Банк» – 291 ПТКС. Комісійна винагорода утримується у розмірі, затвердженому тарифним комітетом;
 - 11) ПАТ «Укргазбанк» – 35 ПТКС. Здійснюється приймання платежів за електроенергію, комісійна винагорода утримується у розмірі 0,5% від суми прийнятих платежів.
- (93) ПАТ «Райффайзен Банк Аваль» повідомило про відсутність ПТКС та наявність кіосків самообслуговування, в яких платежі здійснюються за допомогою платіжних карток, а тарифи за приймання платежів встановлюються залежно від тарифної моделі карткового рахунку.
- (94) В інших опитаних банках ПТКС відсутні.
- (95) Здійснення платежів за Послуги через ПТКС відбувається як з утриманням комісійної винагороди з фізичних осіб, так і без її утримання.
- (96) Розмір комісійної винагороди банків за приймання готівкових платежів від фізичних осіб за Послуги через ПТКС, як правило, встановлюється на договірній основі з

отримувачем платежу (надавачем Послуг).

- (97) Крім приймання платежів за Послуги, банки також здійснюють приймання інших платежів від населення.
- (98) До інших платежів, які Банки приймають від фізичних осіб (не за Послуги), належать, зокрема:
- платежі готівкою у національній валюті з подальшим перерахуванням для формування статутного фонду та подальшої реєстрації суб'єкта господарювання;
 - платежі готівкою у національній валюті з подальшим перерахуванням на рахунки органів Державної казначейської служби України;
 - платежі готівкою у національній валюті з подальшим перерахуванням благодійних (добровільних) внесків на рахунки політичних партій, виборчих фондів, громадських організацій (блоків) та благодійних організацій, які обслуговуються в системі банку;
 - платежі готівкою у національній валюті з подальшим перерахуванням на рахунки Державної виконавчої служби України;
 - платежі готівкою у національній валюті з подальшим перерахуванням на рахунки виборчих фондів;
 - прийом готівкових коштів за товари (послуги) на користь юридичних осіб – клієнтів банку (без/з укладанням угоди);
 - платежі готівкою на користь навчальних закладів I – IV рівня акредитації (університети, інститути, технікуми та інші);
 - платежі готівкою на користь інших фінансових установ: погашення кредитів та сплату відсотків;
 - платежів за послуги мобільного зв'язку;
 - бізнес-платежі (платежі на користь юридичних осіб і фізичних осіб – підприємців);
 - платежі на користь консульської установи іноземної держави, з якою укладено договір про організацію приймання платежів [реєстрація безкоштовних віз; оплата дозволу на в'їзд (віз)];
 - платежі на користь візових сервіс - центрів, з якими укладено договір про організацію приймання платежів тощо.
- (99) Комісійну винагороду за приймання інших платежів (не за Послуги) банки, як правило, встановлюють у фіксованому значенні в гривнях та/або у відсотках залежно від суми платежу.
- (100) Отже, організація банками приймання платежів від споживачів за Послуги характеризується таким:
- банки здійснюють приймання платежів споживачів як на користь надавачів Послуг, з якими укладено договори про приймання коштів від споживачів, так і на користь надавачів Послуг, з якими зазначені договори не укладено;
 - при наявності договору з надавачем Послуг про приймання платежів від споживачів, умовами якого передбачено, що комісійну винагороду банку за прийняті платежі сплачує надавач Послуг, банк здійснює приймання платежів на умовах договору;
 - договір про приймання платежів може містити умову про одночасне утримання комісійної винагороди як з надавача Послуг, так і з платника (фізичної особи);
 - за відсутності договору з надавачем Послуг про приймання платежів від споживачів, банк здійснює приймання платежів на умовах отримання комісійної винагороди з платника, відповідно до встановлених ним тарифів;
 - тарифна політика банків щодо встановлення розміру комісійної винагороди за приймання платежів від фізичних осіб за Послуги формується, як правило, виходячи з оцінки можливого обсягу продаж та витрат, пов'язаних з наданням послуг, та з аналізу тарифів конкурентів, і спрямована на забезпечення прибутковості послуги та конкурентного рівня тарифів банку;

- банки застосовують диференційований підхід до надавачів Послуг під час встановлення розміру комісійної винагороди за приймання платежів від населення, який полягає в тому, що розмір комісійної винагороди може визначатися залежно від кількості та обсягу послуг, які надаватимуться клієнту (надавачу Послуг), перспективності взаємовідносин клієнта з банком, стійкості фінансового становища клієнта, репутації, напрямів співпраці та їх значущості для банку, тривалості та якості взаємовідносин;
- в обласних центрах фізичні особи мають можливість здійснити розрахунки за Послуги з використанням програмно-технічних комплексів самообслуговування;
- з 28 банків, охоплених дослідженням, лише 9 мали ПТКС, за допомогою яких фізичні особи могли здійснити готівковий розрахунок за спожиті Послуги;
- ПТКС приймають платежів за Послуги як з утриманням комісійної винагороди з фізичних осіб, так і без її утримання, залежно від умов договору з надавачем Послуг.

ВИСНОВКИ

- (101) Органами Антимонопольного комітету України проведено дослідження ринку послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб за житлово-комунальні послуги, а саме: за послуги з постачання холодної і гарячої води та водовідведення, природного газу й електроенергії та централізованого опалення (далі – Послуги) на користь надавачів цих послуг.

Підстави для проведення дослідження

- (102) Необхідність проведення дослідження спричинена численними зверненнями (скаргами), які отримали та продовжують отримувати органи Комітету від фізичних осіб щодо ситуації, яка склалась на ринку послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб за житлово-комунальні послуги, коли банки/УДППЗ «Укрпошта» утримують комісійну винагороду з населення під час приймання платежів відповідно до своїх тарифів, у той час коли комісійну винагороду за приймання та перерахування платежів споживачів закладено у тариф.

Встановлення тарифів на житлово-комунальні послуги

- (103) Формування тарифів на житлово-комунальні послуги регулюється відповідними нормативно-правовими актами.
- (104) Залежно від порядку затвердження тарифи на житлово-комунальні послуги можуть:
- затверджуватись уповноваженими центральними органами виконавчої влади, а у випадках, передбачених законом, – національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг, та національною комісією, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики;
 - затверджуватись органами місцевого самоврядування для надання на відповідній території;
 - визначатись виключно за договором (домовленістю сторін).
- (105) Сьогодні в Україні органом державного регулювання діяльності у сферах енергетики та комунальних послуг є Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг.
- (106) Законодавством передбачено закладення в тарифи на житлово-комунальні послуги, які були предметом проведеного дослідження, витрати на послуги банків та інших установ з приймання платежів від споживачів. Щодо послуг з постачання природного газу здійснюється державне регулювання верхньої межі комісійної винагороди.

Ринок послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб за житлово-комунальні послуги: характерні особливості та стан конкуренції

- (107) Фізичні особи за спожиті Послуги сплачують, як правило, за місцем:
- проживання або за місцем роботи – в місті;
 - проживання або в районному центрі – в сільській місцевості.
- (108) Враховуючи викладене, ринок послуг з приймання готівкових платежів від споживачів за спожиті Послуги є регіональним ринком.
- (109) Дослідженням було охоплено 24 регіональних ринки послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб за Послуги.
- (110) Період часу, охоплений дослідженням, було визначено як 2015 рік та період з 01.01.2016 до 31.05.2016 (включно).
- (111) Географічним межами відповідних регіональних ринків було визначено межі

обласного центру.

- (112) У 2015 році та в період з 01.01.2016 до 31.05.2016 за типом (моделлю) територіальні ринки послуг за приймання готівкових платежів від фізичних осіб за Послуги були олігополією.
- (113) Протягом 2015 року та у період з 01.01.2016 до 31.05.2016 основними учасниками регіональних ринків послуг з приймання платежів від фізичних осіб за Послуги були ПАТ «Державний ощадний банк України», ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» та УДППЗ «Укрпошта».
- (114) У Харкові, Полтаві та Запоріжжі значні частки на ринку належали ПАТ «Мегабанк», ПАТ «Полтава-банк» та ПрАТ «Запоріжзв'язоксервіс» відповідно.
- (115) У 2015 році становище ПАТ «Державний ощадний банк України» мало ознаки монопольного (домінуючого) з часткою 35 відсотків і більше на 15 регіональних ринках, становище УДППЗ «Укрпошта» – на 9 регіональних ринках та становище ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» – на одному регіональному ринку.
- (116) У період з 01.01.2016 до 31.05.2016 становище ПАТ «Державний ощадний банк України» мало ознаки монопольного (домінуючого) з часткою 35 відсотків і більше на 14 регіональних ринках, становище УДППЗ «Укрпошта» – на 7 регіональних ринках та становище ПАТ КБ «ПРИВАТБАНК» – на 4 регіональних ринках.

Організація приймання платежів від споживачів

- (117) Під час проведення дослідження було отримано інформацію від УДППЗ «Укрпошта» та 28 банківських установ (основних учасників регіональних ринків послуг з приймання готівкових платежів з фізичних осіб за Послуги) щодо політики приймання коштів від споживачів за Послуги та встановлення розміру комісійної винагороди за приймання вказаних платежів.
- (118) Приймання платежів за Послуги банки/УДППЗ «Укрпошта» можуть здійснювати:
- за наявності договору про приймання платежів споживачів, укладеного з надавачем Послуг, – на умовах договору;
 - за відсутності договору з надавачем Послуг про приймання платежів споживачів, – відповідно до тарифів, установлених на дату приймання платежу.
- (119) Приймання платежів від споживачів на умовах договору, укладеного з надавачем Послуг, можуть здійснюватися з одночасним утриманням комісійної винагороди з надавача Послуг та платника (фізичної особи).
- (120) На вказаних умовах приймання платежів здійснюють, зокрема, ПАТ «Державний ощадний банк України» та ПАТ «КБ «ПРИВАТБАНК», які є найбільшими учасниками регіональних ринків.
- (121) У період, охоплений дослідженням, фізичні особи мали можливість здійснити оплату платежу за Послуги без утримання з них комісійної винагороди, лише в установах ПАТ «Банк «Фамільний» та в ПАТ «Полтава-банк». При цьому в ПАТ «Полтава-банк» споживачу потрібно власноруч заповнити квитанцію, бланки якої видаються безкоштовно.
- (122) Для сьогоденної ситуації з організацією приймання платежів від споживачів характерним є те, що банки/УДППЗ «Укрпошта» утримують комісійну винагороду зі споживачів під час приймання платежів відповідно до своїх тарифів, у той час коли зазначену комісійну винагороду закладено в тариф.
- (123) Отже:
- у разі відсутності договору про приймання платежів між надавачем Послуг та банком/УДППЗ «Укрпошта», надавач Послуги не несе витрати на оплату комісійної

винагороди за приймання платежів від споживачів, закладені в тариф на Послугу, споживач сплачує комісійну винагороду за приймання платежів двічі – закладену в тариф на Послугу, та банку/УДППЗ «Укрпошта», відповідно до встановлених тарифів;

– у разі організації приймання платежів, коли комісійну винагороду за приймання платежів сплачує надавач Послуг та фізичні особи, споживач також сплачує комісійну винагороду за приймання платежів двічі – закладену в тариф на Послугу, та банку/УДППЗ «Укрпошта», відповідно до встановлених тарифів.

Розмір комісійної винагороди: підходи встановлення, нормативно-правове регулювання

- (124) Розмір комісійної винагороди за укладеними договорами з надавачами Послуг може встановлюватись:
- у відсотках від суми платежу;
 - у відсотках від суми платежу з одночасним визначенням мінімального та/або максимального значення комісійної винагороди в грошовому виразі;
 - фіксованою величиною в грошовому виразі.
- (125) У разі відсутності договору на приймання платежів від населення комісійна винагорода встановлюється відповідно до тарифів банку/УДППЗ «Укрпошта» у фіксованому розмірі, у відсотках від суми платежу з визначенням мінімального та/або максимального значення комісійної винагороди в грошовому виразі, або у відсотках від суми платежу.
- (126) При встановленні розміру комісійної винагороди за приймання платежів за Послуги банки керуються Законом України «Про банки і банківську діяльність», відповідно до положень якого:
- банк самостійно встановлює процентні ставки та комісійну винагороду за надані послуги (частина чотирнадцята статті 47);
 - банку забороняється встановлювати процентні ставки та комісійні винагороди на рівні нижче собівартості банківських послуг у цьому банку (частина друга статті 53).
- (127) :
- (128) Частина опитаних банків повідомила про порядок розрахунку розміру комісійної винагороди за приймання готівкових платежів від населення за Послуги.
- (129) Так, при розрахунку розміру комісійної винагороди банки враховують, зокрема, кількість витраченого часу на проведення операцій співробітником банку, заробітну плату, амортизацію обладнання, загальноадміністративні витрати, витрати на програмне забезпечення та ліцензії, тарифи інших банків на аналогічні послуги та ситуацію на ринку.
- (130) Тарифна політика банків щодо встановлення розміру комісійної винагороди за приймання платежів від населення за Послуги формується, як правило, виходячи з оцінки можливого обсягу продаж та витрат, пов'язаних з наданням послуг, та з аналізу тарифів конкурентів, і спрямована на забезпечення прибутковості послуги та конкурентного рівня тарифів банку.
- (131) У договорах з УДППЗ «Укрпошта» на приймання платежів від фізичних осіб величина комісійної винагороди є спільною домовленістю і згодою обох сторін.
- (132) Розмір комісійної винагороди УДППЗ «Укрпошта» встановлює виходячи із собівартості надання послуги, яка розраховується відповідно до Концепції ціноутворення УДППЗ «Укрпошта», нормативів трудовитрат на здійснення операцій з приймання, обробки, оформлення документів та перерахування платежів населення на

користь суб'єктів господарювання.

- (133) У разі відсутності договору з надавачем Послуг про приймання платежів від фізичних осіб УДППЗ «Укрпошта» утримує з платника комісійну винагороду у межах від 0,8 % до 1,5 % від суми платежу, але не менше ніж 3 грн за один платіж.

Інші можливі способи здійснення готівкового розрахунку за житлово-комунальні послуги

- (134) Упродовж досліджуваного періоду в обласних центрах фізичні особи мали можливість здійснити готівкові розрахунки за Послуги з використанням програмно-технічних комплексів самообслуговування (далі – ПТКС).
- (135) При цьому тільки 9 з 28 банків, охоплених дослідженням, мали ПТКС, за допомогою яких фізичні особи могли здійснити готівковий розрахунок за спожиті Послуги.
- (136) Приймання платежів за Послуги через ПТКС здійснювалося як з утриманням комісійної винагороди з фізичних осіб, так і без її утримання.
- (137) Розмір комісійної винагороди банків за приймання готівкових платежів від фізичних осіб за Послуги через ПТКС, як правило, встановлюється на договірній основі з отримувачем платежу.
- (138) Серед банків, охоплених дослідженням, лише через ПТКС ПАТ «Державний ощадний банк України» здійснення платежу за відповідну Послугу не мало наслідком утримання комісійної винагороди з платника.

Заходи органів Комітету, спрямовані на врегулювання питання організації приймання платежів від споживачів за житлово-комунальні послуги

- (139) Ситуація, яка склалася з організацією приймання та перерахування коштів фізичних осіб за житлово-комунальні послуги, коли, незважаючи на закладення у тариф витрат на приймання та перерахування платежів споживачів, під час оплати відповідних платежів з фізичних осіб утримується комісійна винагорода згідно зі встановленими тарифами банків/УДППЗ «Укрпошта», може свідчити про:
- відсутність та/або недосконалість розрахунків комісійної винагороди за приймання та перерахування коштів споживачів, закладеної у тариф на Послуги, та її обліку;
 - ознаки порушення законодавства про захист економічної конкуренції.
- (140) З метою запобігання вчиненню порушень законодавства про захист економічної конкуренції та усунення підґрунтя для можливих порушень законодавства про захист економічної конкуренції на ринку послуг з приймання готівкових платежів від фізичних осіб за житлово-комунальні послуги, **пропонуємо** можливі шляхи вирішення ситуації:
- забезпечити встановлення економічно обґрунтованого розміру комісійної винагороди за приймання платежів від фізичних осіб, що забезпечить укладання договорів з надавачами житлово-комунальних послуг щодо організації приймання платежів від споживачів відповідно до положень законодавства;
 - ужити заходів для укладення договорів про приймання платежів від фізичних осіб за житлово-комунальні послуги з банками та іншими установами, положеннями яких було б передбачено обов'язок для надавача житлово-комунальних послуг сплачувати комісійну винагороду за приймання платежів від споживачів.

ПРОПОЗИЦІЇ

- (141) Зважаючи на проблемні питання, які існують з організацією приймання готівкових платежів від фізичних осіб за житлово-комунальні послуги, Антимонопольний комітет України, з метою запобігання ситуації, яка може призвести до недопущення, усунення чи обмеження конкуренції або ущемлення інтересів споживачів, пропонує направити Кабінету Міністрів України пропозиції щодо вдосконалення порядку приймання готівкових платежів від фізичних осіб за житлово-комунальні послуги, враховуючи результати дослідження, викладені в цьому Звіті.