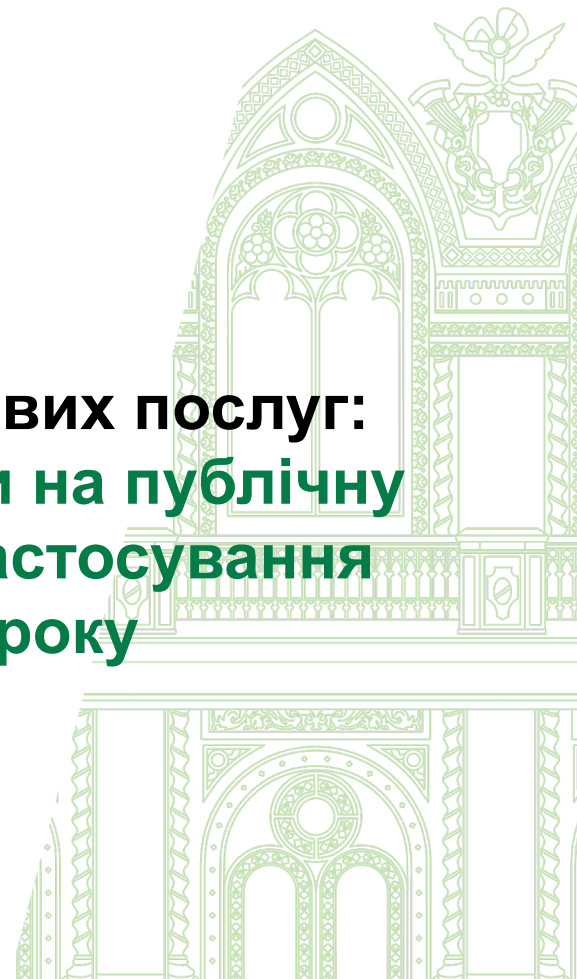


**Захист прав споживачів фінансових послуг:  
робота зі зверненнями, запитами на публічну  
інформацію та огляд практики застосування  
законодавства у 3 кварталі 2023 року**



# Головне

---

- У третьому кварталі 2023 року було опрацьовано 6 203 письмових звернень. Із них 3 245 звернень надійшло стосовно діяльності небанківських фінансових установ, 2 375 звернень – стосовно діяльності діючих банків, 215 звернень – стосовно діяльності колекторських компаній.
- Стосовно діяльності державних банків протягом звітного періоду отримано 1 272 звернення, щодо діяльності іноземних банків – 379 звернень та 689 звернень щодо діяльності приватних банків. Також протягом звітного періоду було отримано 2 795 звернень щодо діяльності мікрофінансових компаній, 438 звернень щодо діяльності страхових компаній та 11 звернень щодо діяльності ломбардів та кредитних спілок.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувалися діяльності банків, були питання щодо блокування та арештів рахунків – 674 звернення, щодо кредитних канікул на час воєнного стану – 293 звернення, щодо шахрайства – 249 звернень, щодо проблем з переказом – 237 звернень. В свою чергу найпоширенішими питаннями, які стосувалися діяльності небанківських фінансових установ стали: врегулювання простроченої заборгованості – 1 680 звернень, кредитні канікули на час воєнного стану – 412 звернень, неможливість обміняти/зняти валюту – 283 звернення.

## Головне

---

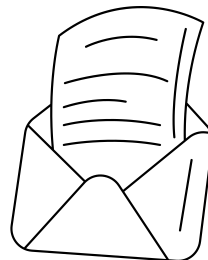
- У третьому кварталі 2023 року до контакт-центру НБУ надійшло 13 361 звернення. Стосовно діючих банків – 3 738 звернень, мікрофінансових компаній – 982 звернення, страхових компаній — 43 звернення, кредитних спілок та ломбардів – 9 звернень, колекторських компаній – 53 звернення.
- Протягом звітного періоду усні звернення стосувалися неможливості обміняти/зняти валюту – 2 349 звернень, блокування та арештів рахунків – 1 735 звернень, інформації щодо статусу розгляду звернень – 1 105 звернень, врегулювання прострочених боргів – 998 звернень, питання щодо банків, які передані ФГВФО під час воєнного стану – 881 звернення.

## У третьому кварталі 2023 року отримали та опрацювали більше 19,5 тисяч звернень споживачів



**13 361**

Дзвінків до контакт-центру



**6 203**

Письмових звернень

У третьому кварталі 2023 року спостерігаємо зменшення кількості звернень до Національного банку, що зумовлено зменшенням кількості дзвінків до контакт-центру. Було опрацьовано на 3% більше письмових звернень, але кількість усних звернень зменшилась на 16% у порівнянні з другим кварталом 2023 року.

## Кількість письмових звернень зросла на 3%



	2 кв 2023	3 кв 2023
Державні банки	1 447	1 272
Іноземні банки	564	379
Приватні банки	777	689
Банки в ліквідації	32	32
Мікрофінансові компанії	2 402	2 795
Страхові компанії	410	438
Кредитні спілки та ломбарди	15	11
Колекторські компанії	138	215
Інше	260	372
<b>Всього</b>	<b>6 045</b>	<b>6 203</b>

Спостерігаємо тенденцію до незначного зростання кількості письмових звернень.

Зменшується кількість звернень щодо банків усіх форм власності, але зростає — щодо діяльності мікрофінансових, страхових та колекторських компаній.

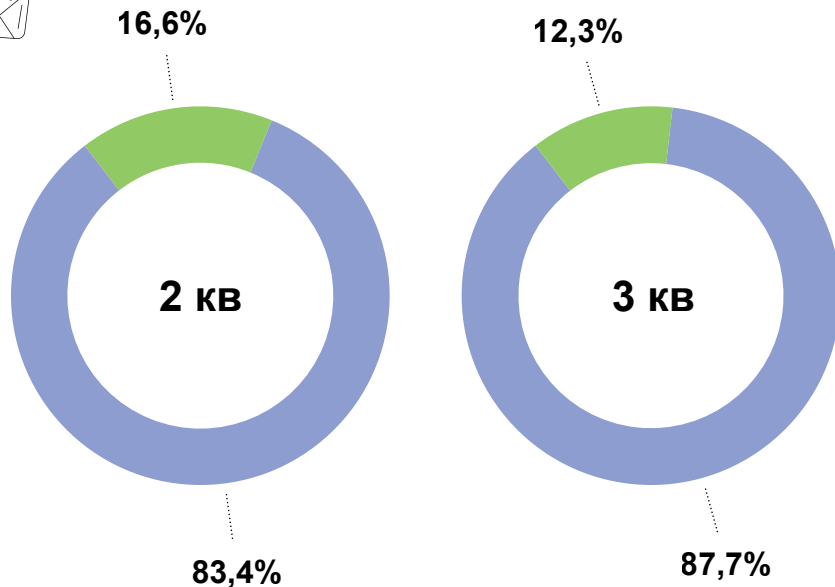
## Кількість дзвінків до контакт-центру зменшилась на 16%



	2 кв 2023	3 кв 2023
Державні банки	2 458	2 370
Іноземні банки	802	560
Приватні банки	1 014	808
Банки в ліквідації	748	1 127
Мікрофінансові компанії	1 697	982
Страхові компанії	40	43
Кредитні спілки та ломбарди	7	9
Колекторські компанії	39	53
Інше	9 044	7 409
<b>Всього</b>	<b>15 849</b>	<b>13 361</b>

Зменшення дзвінків до контакт-центру зумовлене зменшенням кількості усних звернень щодо банків усіх форм власності, а також суттєвим зменшенням — щодо мікрофінансових компаній.

# Письмові звернення у третьому кварталі 2023 року

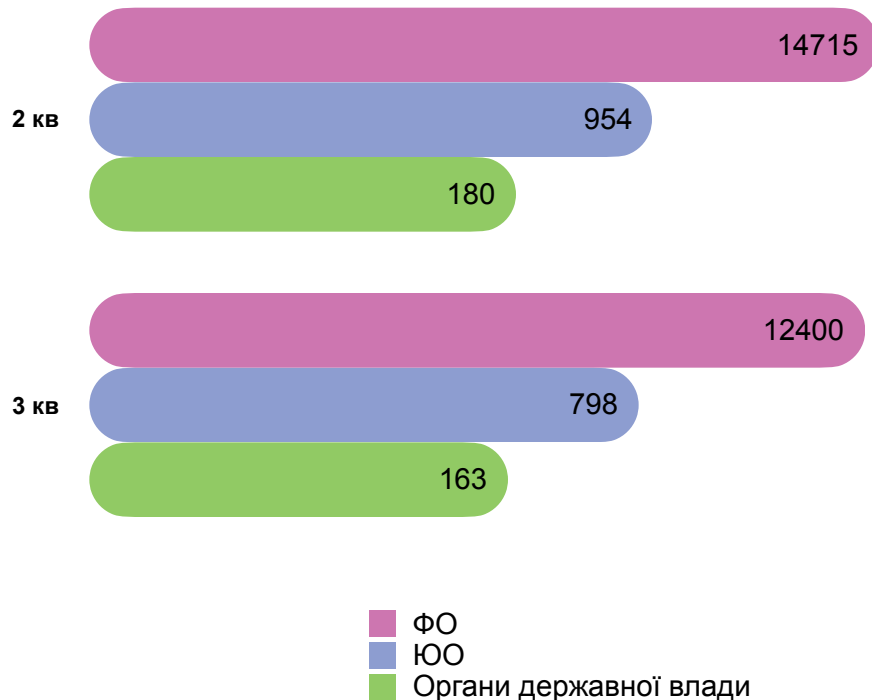


- Виявлено ознаки порушення
- Надано роз'яснень
- Запити та пропозиції, які не можна задовільнити

## Топ-5 питань від споживачів:

1. Врегулювання простроченої заборгованості, **33,2%**
2. Кредитні канікули на час воєнного стану, **12,1%**
3. Блокування та арешти рахунків, **11,4%**
4. Неможливість зняти або обміняти валюту, **8,8%**
5. Шахрайство, **6,4%**

## Дзвінки до контакт-центру у третьому кварталі 2023 року

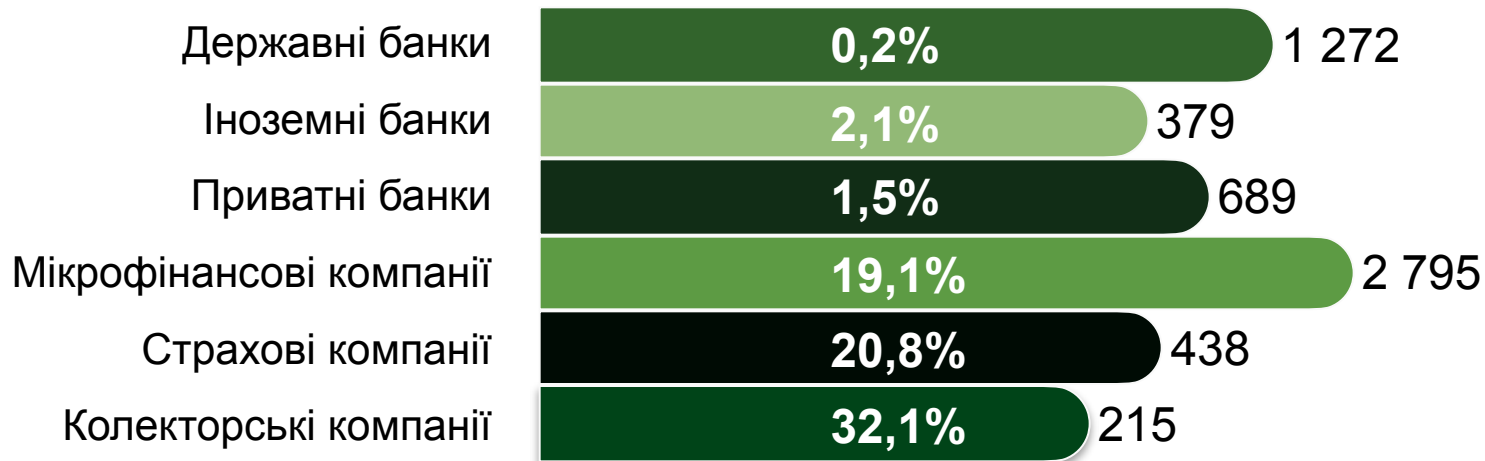


### Топ-5 питань від споживачів:

1. Неможливість зняти або обміняти валюту, **17,6%**
2. Блокування та арешт рахунків, **13,0%**
3. Надання довідок про стан розгляду звернень, **8,3%**
4. Врегулювання простроченої заборгованості, **7,5%**
5. Питання щодо банків, які передані ФГВФО під час воєнного стану, **6,6%**



## Письмові звернення з виявленою часткою порушень



Примітка: вказані відсотки – частка звернень з ознаками порушень.

## Запити на публічну інформацію у третьому кварталі 2023 року

Загалом  
26 запитів



Діяльність НБУ

19%



Банки

65%



Страхові компанії

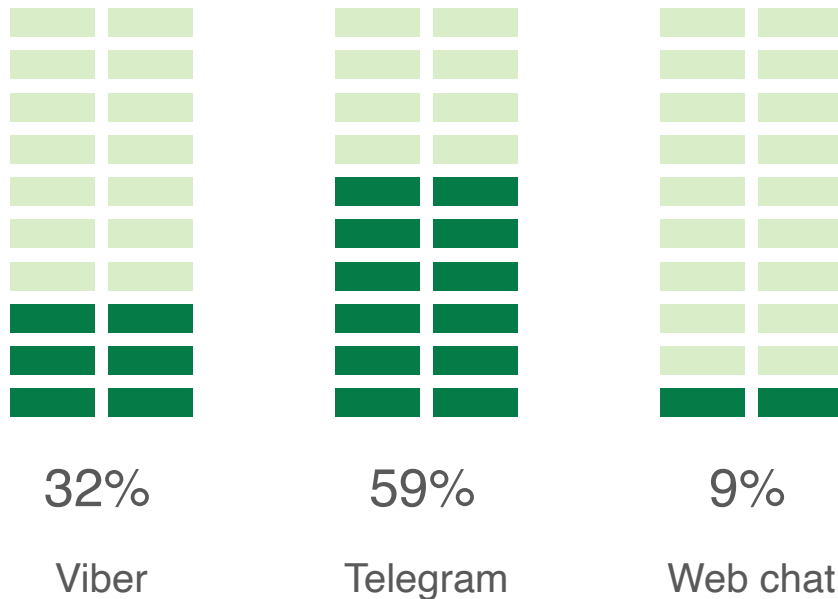
12%



Мікрофінансові компанії

4%

## Звернення до контакт-центру через альтернативні канали у третьому кварталі 2023 року



У третьому кварталі 2023 року надійшло 550 звернень чат-боту у viber/telegram/webchat. Було оцінено більше чвертини усіх діалогів.

90% осіб, які звернулися за консультацією, високо оцінили роботу фахівців УЗПСФП (оцінки 4 та 5). При цьому відзначили якість наданих роз'яснень, доброзичливість фахівців та швидкість з'єднання з фахівцем.



# **Огляд практики**

**застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг**

# Нав'язування фінансових послуг



## Наполегливий «продаж» супутніх фінансових продуктів

Типові схеми порушень:

- при зверненні клієнтів до банку з метою відкриття рахунку (випуск/перевипуск платіжної картки) співробітники наполягають на необхідності отримання додаткових продуктів банку (кредитних карток, кредитних лімітів, страхових послуг тощо);
- при зверненні клієнтів до банку з метою здійснення касових операцій, касові працівники наполягають на необхідності придбання страхових продуктів.

## Алгоритм дій споживача

Щоб відмовитися від нав'язаних послуг чи продуктів повідомте про небажання отримувати/придбати додаткові послуги/продукти співробітнику фінансової установи, який вас обслуговує



Якщо не вдалось дійти згоди зі співробітником фінансової установи, який вас обслуговує, зверніться з відповідною заявою до керівника структурного підрозділу фінансової установи в якому здійснювалось ваше обслуговування або керівництва фінансової установи



У разі, якщо за підсумком розгляду ваших заяв фінансова установа не припиняє дію послуг, від яких ви відмовилися, або не надає необхідні вам послуги без оформлення супутніх — зверніться до Національного банку України

# Проблемні питання при здійсненні валютно-обмінних операцій



## Проблемні питання при здійсненні валютних операцій

Було отримано велику кількість звернень, в яких порушувалося питання відмови у здійсненні операцій з банкнотами іноземної валюти. Уповноважені установи відмовляли у здійсненні валютно-обмінних операцій, операцій з унесення коштів на поточний/ депозитний рахунок із банкнотами доларів США, на яких були наявні невеликі штампи, написи, проколи, плями, включаючи видимі в ультрафіолетових променях, а також із банкнотами доларів США 1996 року випуску та тими, які були випущені в обіг раніше. Для врегулювання зазначених ситуацій Національним банком була ухвалена низка змін до нормативно-правової бази.

## Алгоритм дій споживача

Якщо уповноважена установа відмовляє у здійсненні операцій з іноземною валютою, при цьому банкнота не має ознак значного зношення/ пошкодження, зокрема, більша частина площі банкноти непошкоджена, ви маєте право звернутися до керівництва уповноваженої установи особисто або за контактним номером телефону, визначеним уповноваженою установою для приймання скарг від споживачів фінансових послуг, та спробувати вирішити ситуацію на місці, або залишити скаргу на ім'я керівництва уповноваженої установи



Якщо скарга залишиться без реакції — маєте право звернутися до Національного банку України

*\*Важливо зазначити, що в деяких випадках, коли банкнота має значні пошкодження, уповноважена установа може прийняти таку банкноту лише на інкасо.*

# Порушення при врегулюванні простроченої заборгованості



## Порушення при врегулюванні простроченої заборгованості

Національний банк отримує звернення щодо порушення фінансовими установами вимог законодавства. Зокрема, співробітники фінансових установ/колекторських компаній під час першої взаємодії ігнорували заборону третьої особи на здійснення взаємодії з нею під час урегулювання простроченої заборгованості та заборону використовувати її персональні дані. Також заявники повідомляли про надходження телефонних дзвінків у вихідні дні, і про взаємодію з особами, взаємодія з якими не передбачена договором про споживчий кредит.

## Алгоритм дій споживача

Дізнайтеся найменування установи, що вчиняє взаємодію з вами, та зафіксуйте порушення своїх прав: зробіть скріншоти екрана телефона з повідомленнями, журналом дзвінків, запишіть телефонні розмови з колекторами



Маючи доказову базу, пишеть скаргу на керівництво установи, що вчиняє відносно вас протиправні дії



Якщо скарга не вирішена фінансовою установою/колекторською компанією або залишиться без реакції — надajte зібрані матеріали Національному банку України разом зі скаргою на установу

# Шахрайство



## Шахрайські дії з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів

Є типові шахрайські схеми:

- представляються працівниками безпеки банку чи НБУ та просять повідомити реквізити платіжної картки, отр-паролі (до дистанційного банківського обслуговування, підтвердження платежів тощо), кодові слова;
- перевипускають SIM -картку номера телефону, який в банку має ознаку фінансового, та отримують доступ до системи дистанційного банківського обслуговування;
- повідомляють про те, що з рахунку «жертви» сторонні особи намагаються вкрати гроші та пропонують убезпечити їх шляхом переказу на рахунки шахрая.

## Алгоритм дій споживача

Припиніть розмову, якщо зокрема: запитують термін дії картки, тризначний номер на звороті картки, паролі, коди банків та мобільних операторів; лякають, що ваша картка заблокована, а злочинці зламали рахунок.



Перетелефонуйте самостійно на офіційний номер банку, який вказаний на платіжній картці. Негайно заблокуйте картку. Якщо ви випадково повідомили шахраю пароль до інтернет-банкінгу, негайно заблокуйте картки, рахунки та доступ до інтернет-банкінгу



Перейдіть на контракт із мобільним оператором, а також вимкніть послугу віддаленої заміни SIM-картки



Зверніться до Кіберполіції онлайн (за посиланням [ticket.cyberpolice.gov.ua](https://ticket.cyberpolice.gov.ua)) та Національної поліції України з відповідною заявою. Також ви маєте право звернутись до Національного банку.



# Спори зі страховими компаніями



**Виплата не в повному  
обсязі / не прийняття  
рішення про виплату /  
відмова у виплаті  
матеріальних збитків**

Звернення щодо діяльності страхових компаній стосуються спорів, коли споживач отримувал відшкодування не в повному обсязі або не отримувал його узагалі. Причини такої проблематики різні – від порушень норм законодавства зі сторони страхової, до надання неправдивих даних про настання страхового випадку з боку споживача.

Крім цього, розмір відшкодування матеріальних збитків може відрізнятис від фактичних через експертний висновок залученого фахівця страхової. та застосування зносу при розрахунку матеріального збитку, який визначено чинним законодавством або умовами договору.

## Алгоритм дій споживача

В разі можливості, ретельно обирайте страхову компанію. Зверніть увагу на рівень довіри, її репутацію та історію роботи на ринку



Уважно читайте договір зі страховою. Дізнайтеся перелік страхових випадків, а також перелік винятків із договору. Дотримуйтесь умов договору для оперативного врегулювання збитку



Якщо ви вважаєте, що страхова порушила ваші права, звернітьс до страхової зі скаргою. Також ви маєте право звернутис за роз'ясненнями до Національного банку

# Кредитні канікули на час воєнного стану



## Кредитні канікули на час воєнного стану

Залишається актуальним питання надання кредитних канікул на час воєнного стану. Деякі споживачі сприйняли кредитні канікули як вимогу законодавства щодо звільнення від будь-яких платежів за договором про споживчий кредит, у тому числі нарахованих процентів, комісій за кредитами та чергового платежу за тілом кредиту.

Однак, кредитні канікули — це відтермінування виплат за тілом кредиту та відсотків, а не прощення боргу. До того ж фінансові установи поступово скасовують кредитні канікули, що є цілком законним.

## Алгоритм дій споживача

Якщо фінансова установа відмінила кредитні канікули, але у вас немає змоги платити за кредитом, зверніться до фінустанови з проханням про реструктуризацію боргу



Та варто пам'ятати, що для прохання про реструктуризацію мають бути надані документи, що підтверджують погіршення матеріального стану: підтвердження втрати роботи, працездатності тощо

*Здійснення реструктуризація боргу є правом фінансової установи, крім випадків, коли кредит відповідає умовам Закону України № 3156-IX від 10.06.2023. Якщо кредит відповідає умовам Закону України № 2823-IX від 01.12.2022, кредитор звільняє позичальника від обов'язку сплати за кредитом. В будь-яких випадках, кредиторі мають надаватись необхідні документи.*



# Як звернутися

До Управління захисту прав споживачів фінпослуг?

# Як звернутися до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг НБУ?



Заповнити онлайн-форму на сайті  
НБУ або відправити лист на  
електронну пошту:  
[nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)  
чи на адресу:  
вул. Інститутська, 11-б,  
м. Київ-8, 01601



Зателефонувати до  
контакт-центру  
0 800 505 240



Написати чат-боту контакт-центру  
`nbu_contact_bot` у viber або  
telegram

# Більше інформації на сторінці УЗПСФП на сайті НБУ:



Національний банк України > [Захист прав споживачів](#)

## Захист прав споживачів фінпослуг. Що варто знати?

Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

Маємо три основні напрямки роботи у захисті прав споживачів фінансових послуг:

- робота зі зверненнями громадян;
- встановлення вимог до фінансових установ;
- нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контроль за дотриманням законодавства про рекламу (в частині реклами у сфері фінансових послуг).

### Ваші права порушили: що робити?



[Як оформити письмове звернення](#) >

[За скільки часу отримаю відповідь](#) >

[Як звернутися до контакт-центру](#) >

[Як записатися на особистий прийом](#) >

[Які звернення НБУ не розглядає](#) >

[Як оскаржити дії чи бездіяльність Національного банку](#) >

[Як звернутися із запитом на публічну інформацію](#) >

# Попередні звіти про роботу зі зверненнями можете переглянути на сторінці УЗПСФП на сайті НБУ:

## Новини

Роз'яснення щодо PEP. Куди можуть звернутися споживачі фінпослуг, які мають статус PEP?

🕒 27 жовт. 2023 10:15

Небанківські фінустанови розкриватимуть умови споживчого кредитування на вебсайтах та в рекламі

🕒 20 жовт. 2023 16:54

Національний банк пропонує до обговорення нові вимоги до договорів страхування зі споживачами

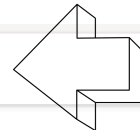
🕒 28 серп. 2023 16:30

До фінансової установи застосовано захід впливу за порушення вимог "колекторського" закону

🕒 3 квіт. 2023 14:05

Визначено додаткові вимоги до договорів зі споживачами банків та небанківських надавачів платіжних послуг

## Звіти по роботі зі зверненнями та огляди законодавства



Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за II квартал 2023 року

🕒 15 серп. 2023 16:50



Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за I квартал 2023 року

🕒 15 трав. 2023 17:27



Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг у 2022 році

🕒 20 лют. 2023 9:45



Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за III квартал 2022 року

🕒 15 лист. 2022 17:00



# Національний банк України

[Web](#) ▪ [Facebook](#) ▪ [Twitter](#) ▪ [Flickr](#) ▪ [Youtube](#) ▪ [Instagram](#)