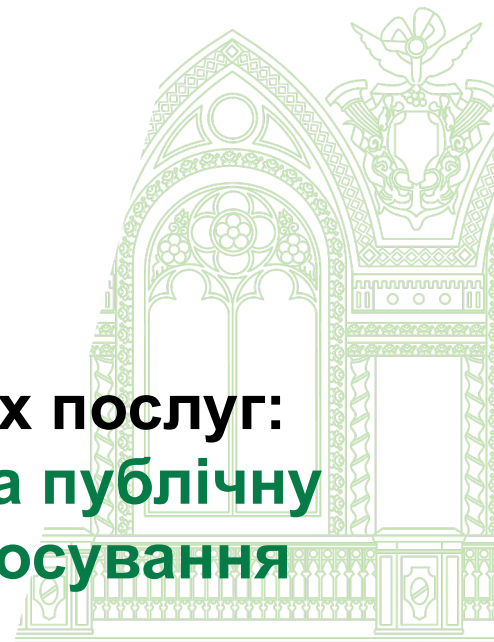


**Захист прав споживачів фінансових послуг:
робота зі зверненнями, запитами на публічну
інформацію та огляд практики застосування
законодавства**



Головне

- У першому кварталі 2023 року було опрацьовано 4666 письмових звернень. Із них 2 329 звернень – стосовно діяльності небанківських фінансових установ, 1 981 звернення надійшло стосовно діяльності діючих банків.
- Стосовно діяльності державних банків протягом звітного періоду отримано 866 звернень, щодо діяльності іноземних банків – 578 звернень та 506 звернень щодо діяльності приватних банків. Також письмові звернення стосувались діяльності 170 небанківських фінансових установ. Було отримано 1 953 звернення щодо діяльності мікрофінансових компаній, 352 звернення щодо діяльності страхових компаній.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності банків були питання щодо блокування та арештів рахунків – 365 звернень, щодо кредитних канікул на час воєнного стану – 364 звернення, щодо шахрайства – 215 звернень. Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінансових установ стали врегулювання простроченої заборгованості – 1 295 звернень, кредитні канікули на час воєнного стану – 304 звернення, невиплата страхового відшкодування – 208 звернень, шахрайство – 113 звернень.

Головне

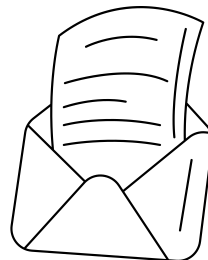
- У першому кварталі 2023 року суттєво зросла кількість звернень до контакт-центру НБУ. Відзначаємо приріст у 70% у порівнянні з четвертим кварталом 2022 року.
- У першому кварталі в умовах воєнного стану до контакт-центру надійшло 14 114 усних звернень. Відносно діючих банків – 2 238 звернень, мікрофінансових компаній – 681 звернення.
- Найбільше усних звернень надійшло щодо нумізматичної продукції – 5 189 звернень, інформації щодо статусу розгляду звернень – 914 звернень, врегулювання прострочених боргів – 901 звернення, блокування та арештів рахунків (зупинення видаткових операцій резидентам рф та рб, накладення арешту за постановою державного, приватного виконавця або рішенням суду, блокування рахунків при фінансовому моніторингу) – 806 звернень.

У першому кварталі 2023 року отримали та опрацювали майже 19 тисяч звернень споживачів



14 114

Дзвінків до контакт-центру



4 666

Письмових звернень

У першому кварталі 2023 року суттєво зростає кількість звернень до Національного банку. Було опрацьовано на 70% більше дзвінків до контакт-центру у порівнянні з четвертим кварталом 2022 року. Тенденцію росту бачимо і щодо письмових звернень: отримано та опрацьовано майже на 600 звернень більше у порівнянні з четвертим кварталом 2022 року.

Кількість письмових звернень зросла на 14%



	4 кв 2022	1 кв 2023
Державні банки	807	866
Іноземні банки	499	578
Приватні банки	522	506
Банки в ліквідації	23	28
Мікрофінансові компанії	1 532	1 953
Страхові компанії	411	352
Кредитні спілки та ломбарди	45	17
Колекторські компанії	140	138
Інше	51	228
Всього	4 081	4 666

У першому кварталі бачимо відносно сталу тенденцію щодо кількості звернень від споживачів у порівнянні з попереднім кварталом.

Однак спостерігаємо тенденцію до зростання щодо діяльності мікрофінансових компаній. Це пов'язано з активізацією діяльності даних фінустанов, що призупиняли свою роботу на початку війни.

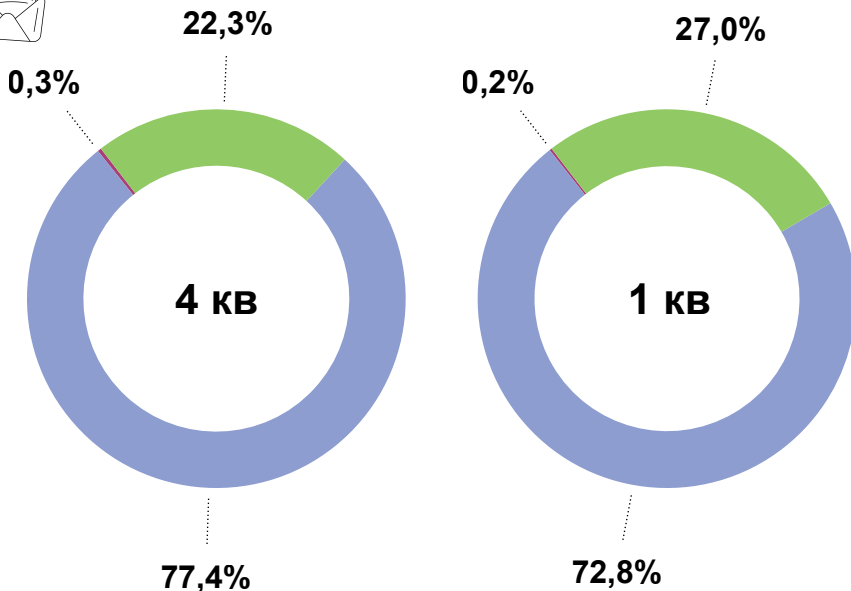
Кількості дзвінків до контакт-центру зросла на 70%



	4 кв 2022	1 кв 2023
Державні банки	973	1 072
Іноземні банки	644	666
Приватні банки	544	500
Банки в ліквідації	251	574
Мікрофінансові компанії	557	681
Страхові компанії	52	36
Кредитні спілки та ломбарди	79	19
Колекторські компанії	43	44
Інше	5 121	10 522
Всього	8 268	14 114

Великий приріст дзвінків до контакт-центру пов'язаний з графою «інше». Це питання щодо нумізматичної продукції Нацбанку, діяльності регулятора та інших держорганів, збоїв у проходженні платежів, якості обслуговування у відділеннях тощо.

Письмові звернення у першому кварталі 2023 року

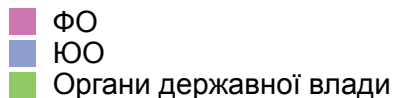
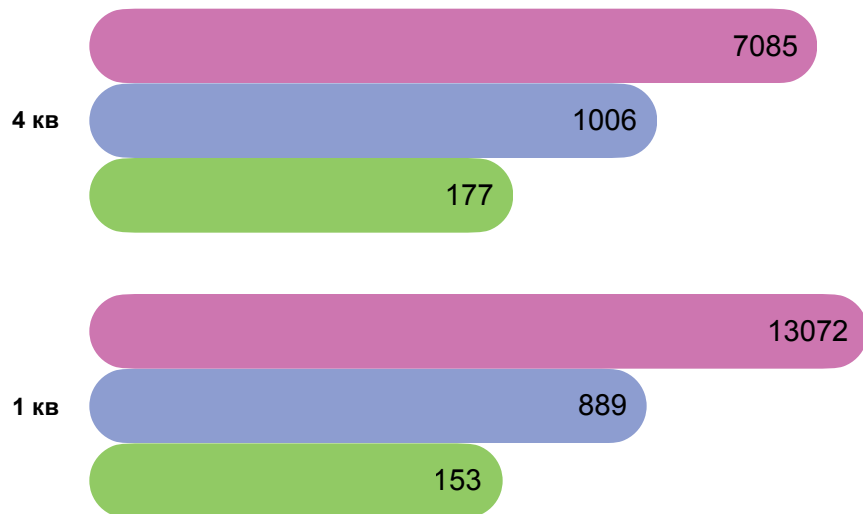


- Виявлено ознаки порушення
- Надано роз'яснень
- Запити та пропозиції, які не можна задовільнити

Топ- 5 питань від споживачів

1. Врегулювання простроченої заборгованості, **34,6%**
2. Кредитні канікули на час воєнного стану, **15,4%**
3. Блокування та арешт рахунків, **8,2%**
4. Шахрайство, **7,4%**
5. Проблеми з переказами, **4,8%**

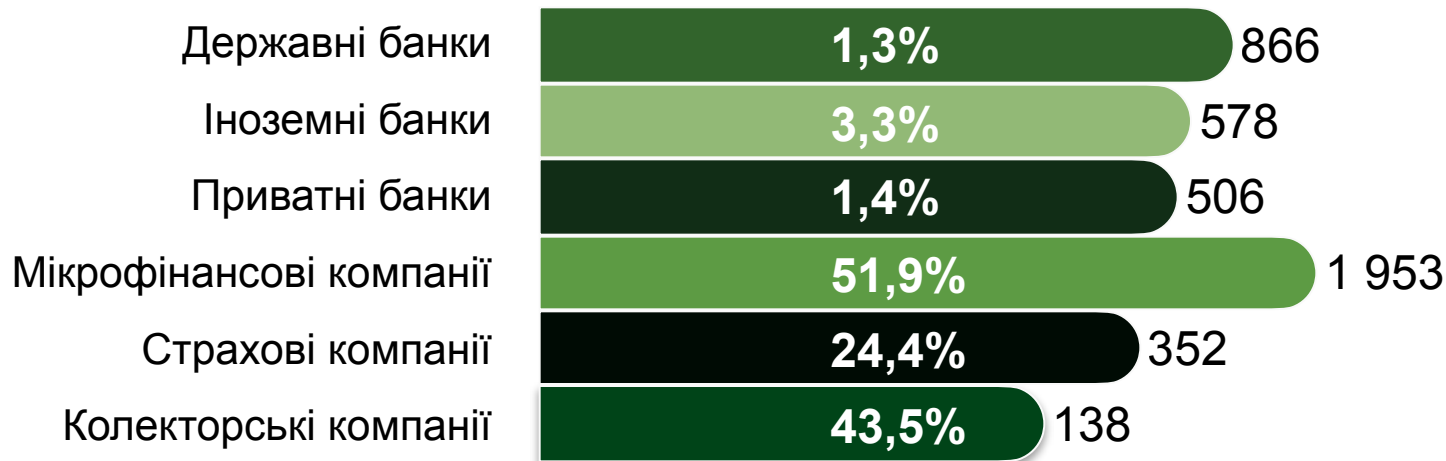
Дзвінки до контакт-центру у першому кварталі 2023 року



Топ- 5 питань від споживачів

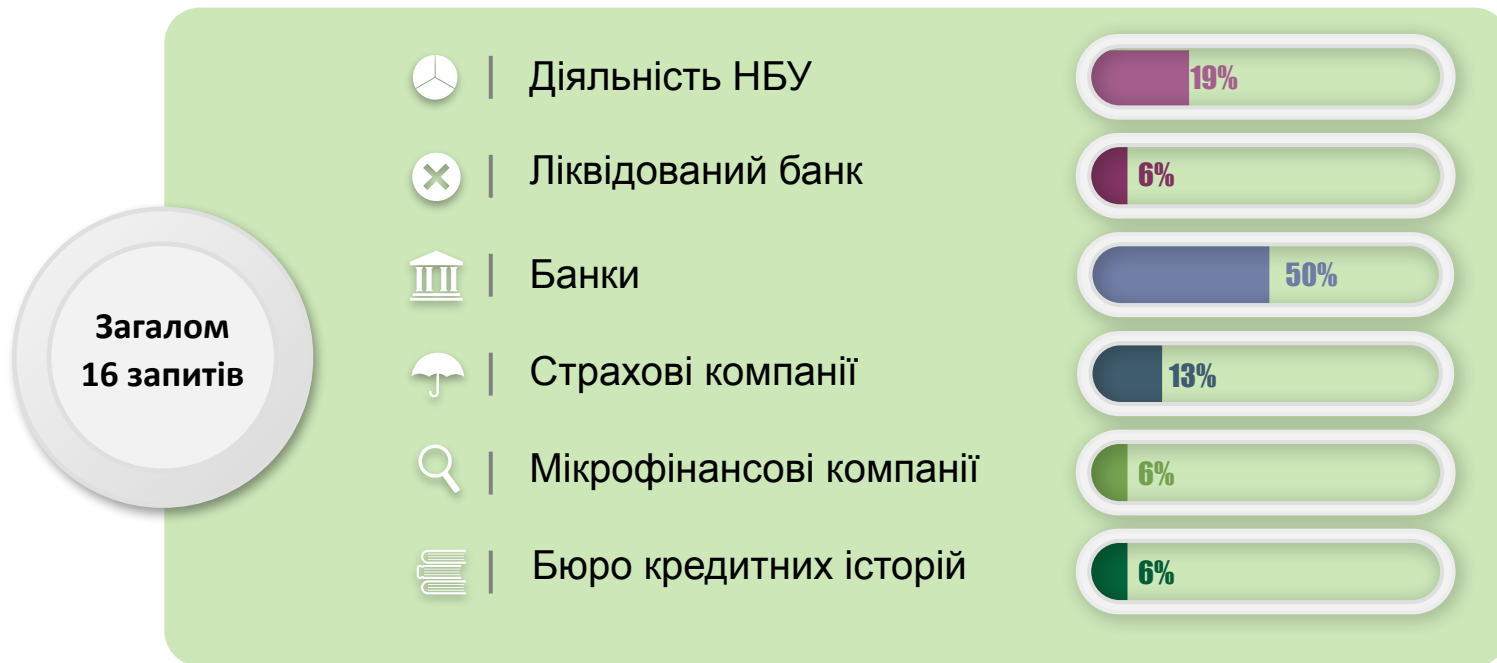
1. Нумізматична продукція, **36,8%**
2. Питання щодо довідок, **6,5%**
3. Врегулювання прострочених боргів, **6,4%**
4. Блокування та арешт рахунків, **5,7%**
5. Неможливість зняти або обміняти валюту, **5,5%**

Письмові звернення з виявленою часткою порушень

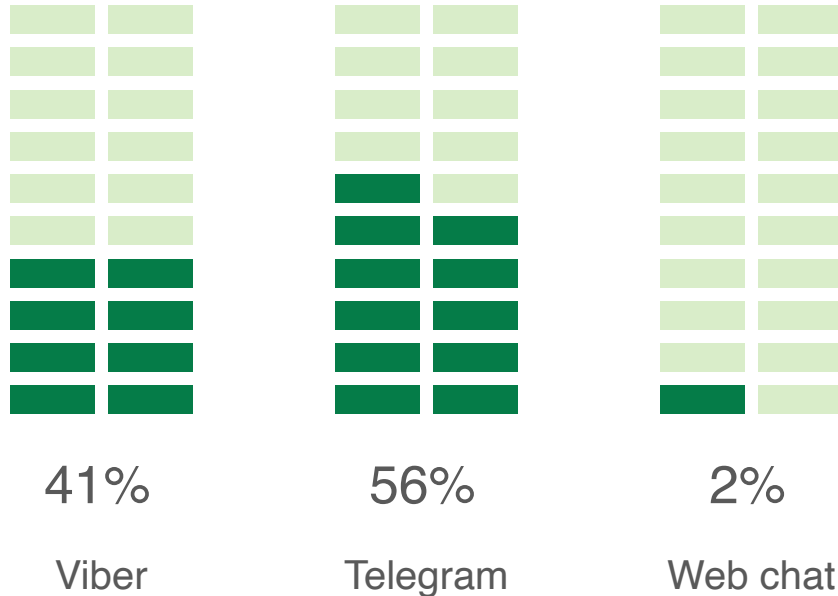


Примітка: вказані відсотки – частка звернень з ознаками порушень.

Запити на публічну інформацію у першому кварталі 2023 року



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



У першому кварталі 2023 року надійшло 2 011 звернень чат-боту у viber/telegram/webchat. Було оцінено третину усіх діалогів.

94% осіб, які звернулися за консультацією, високо оцінили роботу фахівців УЗПСФП (оцінки 4 та 5). При цьому відмітили якість наданих роз'яснень, доброзичливість фахівців та швидкість з'єднання з фахівцем.



Огляд практики

застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг

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 при врегулюванні 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 назву установи, що вчиняє взаємодію з вами та зафіксуйте порушення своїх прав: зробіть скріншоти екрану телефону 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 залишиться без реакції — надайте зібрані матеріали до Національного банку України разом зі скаргою на установу.

Шахрайство



Шахрайські дії з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів

Є типові «схеми» роботи шахраїв:

- представляються працівниками безпеки банку чи НБУ та просять повідомити реквізити платіжної картки, пароль до дистанційного банківського обслуговування, отр-паролі;
- перевипускають сім-картку до єдиного фінансового номеру телефону 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

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

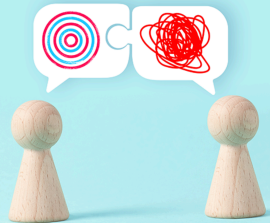


Якщо ви стали жертвою шахраїв, а фінансова установа відмовляється блокувати рахунок, маєте право скаржитися до його керівництва, а також – до Національного банку.



Також варто написати заяву до поліції, а також до кібер-поліції.

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.

Алгоритм дій споживача

Ретельно обирайте страхову компанію. Зверніть увагу на рівень довіри, її репутацію та історію роботи на ринку.



Уважно читайте договір зі страховою. Дізнайтесь перелік страхових випадків, а також перелік винятків із договору.



Якщо ви вважаєте, що страхова порушила ваші права, зверніться до її керівництва 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 по тілу 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 про втрату роботи, працездатності тощо.



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
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:

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:

Споживачам

- + Як попередити порушення ваших прав?
- + Як зрозуміти, що фінансова установа порушує права клієнта?
- + Що робити, якщо фінансова установа порушує права?
- + Фінансова реклама "кредит під 0%". Що не так із цим рекламним повідомленням?

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 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



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

15 серп. 2022 12:57



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

18 трав. 2022 15:53



Національний банк України

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