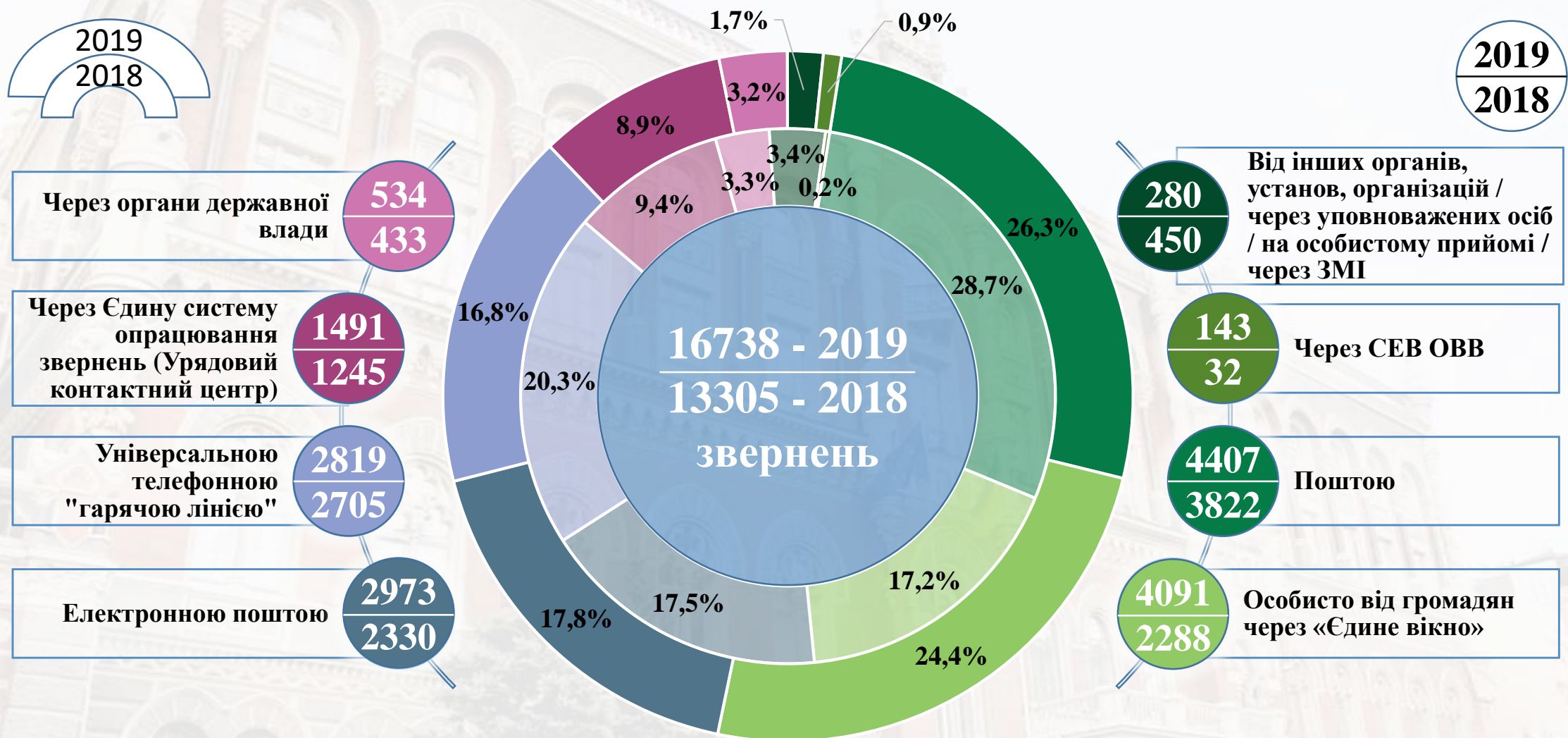
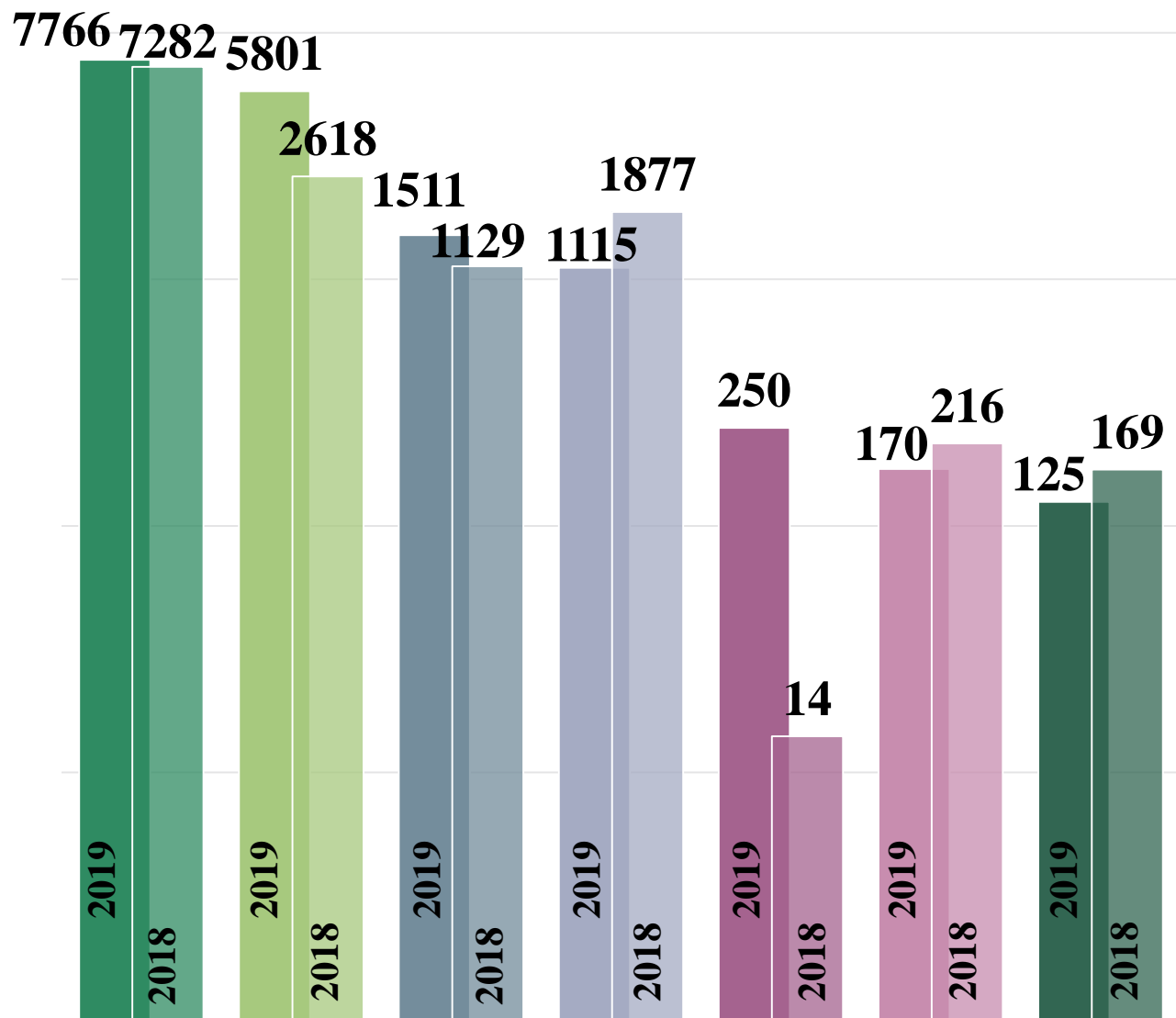









# Зареєстровані звернення громадян, які надійшли до Національного банку України за 2019 рік в порівнянні з 2018 роком



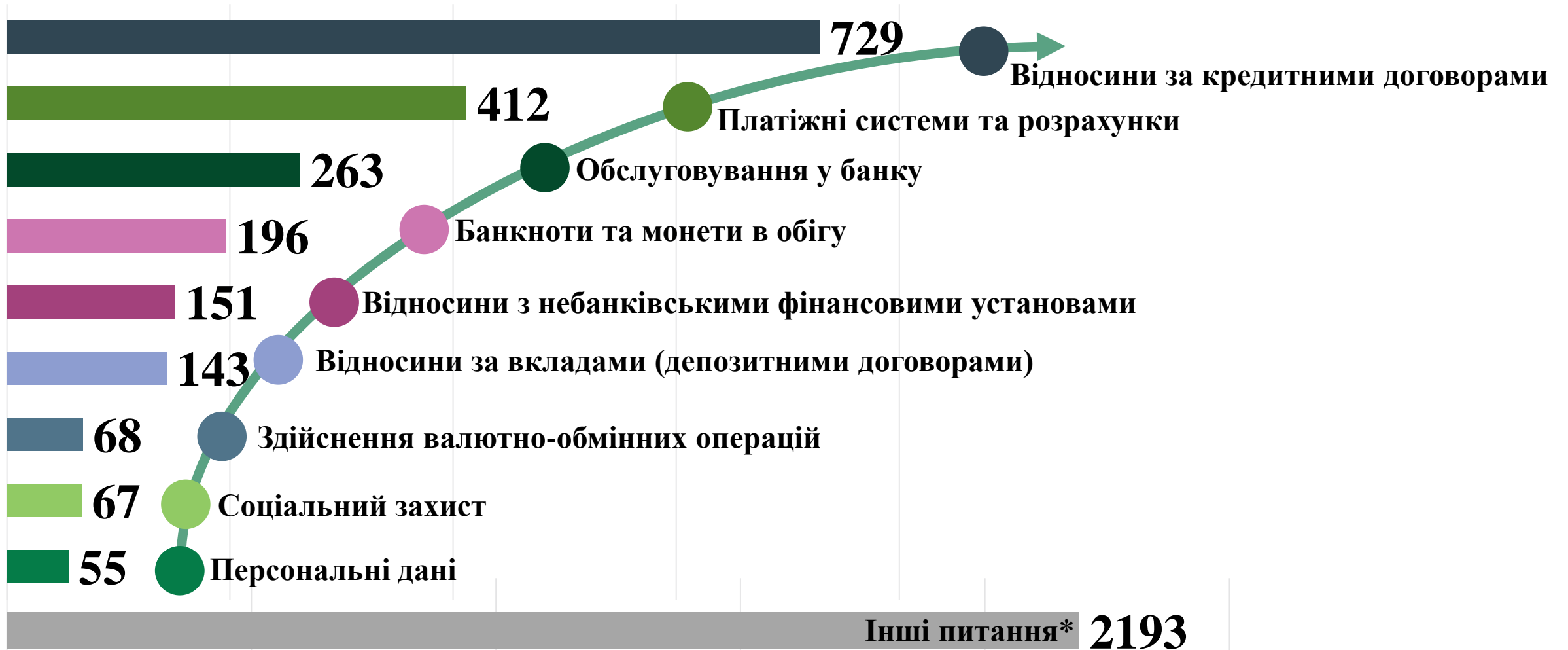
Управлінням захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України починаючи з IV кварталу 2019 року було розглянуто 2214 звернень громадян

# Результати розгляду звернень громадян за 2019 рік в порівнянні з 2018 роком



-  Надано роз'яснення
-  Вирішено позитивно
-  Звернення, що не підлягають розгляду
-  Надіслані за належністю
-  На розгляді
-  Звернення, що повернуті авторам
-  Інший результат / для роботи

# Найактуальніші питання, які порушувалися у зверненнях громадян за IV квартал 2019 року



\* Відносини учасників з КНПФ НБУ, надання довідок працівникам/колишнім працівникам ліквідованих банків України, надання довідок працівникам/колишнім працівникам НБУ, фінансовий моніторинг, реєстрація та ліцензування банків, надання засвідчених архівних копій, витягів з документів, цінні папери.

## Звернення отримані на «гарячу лінію» Управління захисту прав споживачів фінансових послуг за IV квартал 2019 року



\* Діяльність НБУ, довідка щодо проходження звернення, бюро кредитних історій, роз'яснення законодавства, роз'яснення порядку подання письмових звернень, фінансовий моніторинг, цінні папери, надання засвідчених архівних копій, витягів з документів, оскарження рішень, дій чи бездіяльності НБУ, вдосконалення законодавства.

# Особисті прийоми громадян, проведені Управлінням захисту прав споживачів фінансових послуг за IV квартал 2019 року



■ Питання вирішено ■ Питання не вирішено



# 67% звернень містять ознаки порушення прав споживачів за IV квартал 2019 року

