



**Захист прав споживачів фінансових послуг:
робота зі зверненнями у 1 кварталі 2020 року**

Головне

- У першому кварталі 2020 року до НБУ надійшли скарги від споживачів на роботу 54 українських банків. Найчастіше – стосовно роботи 5 банків. Причина – ці банки активно працюють з населенням та мають велику кількість клієнтів.
- Дві третини звернень по банкам (66%) мали ознаки порушення прав споживачів фінпослуг.
- У відносинах за кредитними договорами були виявлені ознаки введення в оману щодо процентної ставки, прихованих платежів та порушення умов повернення кредитних коштів. Траплялися випадки самовільного збільшення кредитного ліміту, нарахування відсотків на раніше нараховані відсотки, списання до 50% із зарплати чи інших нарахувань у рахунок погашення боргу та інше.
- Зафіксовані випадки шахрайства, пов'язаного з картками, а також збільшення тарифів за користування картками з боку банків.

Головне

- За депозитними договорами надійшли звернення, стосовно автоматичного продовження терміну депозиту без згоди клієнта, виявлення ознак приховування інформації щодо додаткових комісій та штрафних санкцій, непрозорі умови дострокового зняття коштів.
- У другій половині березня кількість дзвінків на «гарячу» лінію зросла у 2,5 рази. Причина – введення карантину. Тематика звернень змістилася до проблем, які стосувалися саме карантину.
- Три ключові питання до НБУ під час карантину: дефіцит готівкової валюти у касах банків, кредитні канікули, а також платіжні картки та онлайн-операції.
- Кількість звернень, пов'язаних з карантинном, поступово зменшувалася до кінця березня.

Загалом опрацювали близько 10 тис. звернень споживачів



4099*

Письмових
звернень



5575

Дзвінків
на "гарячу" лінію



11

Особистих
зустрічей

*з них **1827 звернень** про надання довідок: корпоративного недержавного пенсійного фонду НБУ, працівникам чи колишнім працівникам ліквідованих банків, працівникам чи колишнім працівникам НБУ, а також фінансового моніторингу, реєстрації та ліцензування банків, надання засвідчених архівних копій, витягів з документів, цінних паперів

Кількість письмових звернень майже не змінилася

	4 кв 2019	1 кв 2020
Державні банки	705	646 ↓59
Іноземні банки	477	518 ↑41
Приватні банки	286	359 ↑73
Фінансові компанії	201	120 ↓81
Банки в ліквідації	98	43 ↓55
Інше	447	586 ↓139
Всього	2214	2272 ↑58

Кількість звернень зросла приблизно на 3%, що є несуттєвим у загальній кількості. Зміни сталися у структурі письмових звернень.

У березні громадяни частіше зверталися за роз'ясненнями та скаргами на проблеми, що виникли через карантинні обмеження.

Ріст звернень у графі "Інше" був викликаний змінами до правил заповнення і подання декларацій - деякі громадяни звернулися до НБУ з проханням надати довідки про їх поточні рахунки у банках, проте НБУ такі довідки не надає.

Кількість дзвінків на «гарячу» лінію зросла у 2,5 рази

	4 кв 2019	1 кв 2020
Державні банки	225	959 ↑734
Іноземні банки	122	438 ↑316
Приватні банки	89	350 ↑261
Фінансові компанії	57	239 ↑182
Банки в ліквідації	169	327 ↑158
Інше	1588	3262 ↑1674
Всього	2250	5575 ↑3325

Кількість дзвінків на "гарячу" лінію різко зросла у 2,5 рази.

Головна причина – громадяни частіше зверталися за роз'ясненнями на "гарячу" лінію НБУ у першому кварталі цього року, ніж у попередньому.

У березні громадяни почали звертатися за роз'ясненнями та скаргами на проблеми, що виникли через карантинні обмеження.

Кількість особистих прийомів не змінилася

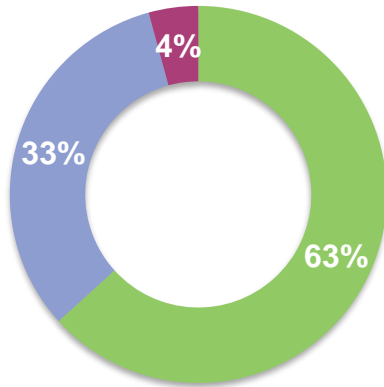
	4 кв 2019	1 кв 2020
Державні банки	3	4 ↑1
Іноземні банки	1	0 ↓1
Приватні банки	3	6 ↑3
Фінансові компанії	1	0 ↓1
Банки в ліквідації	2	1 ↓1
Інше	1	0 ↓1
Всього	11	11

На початку кварталу спостерігалось збільшення записів громадян на особистий прийом.

Однак, з 16 березня Національний банк тимчасово призупинив прийом громадян через поширення коронавірусу.

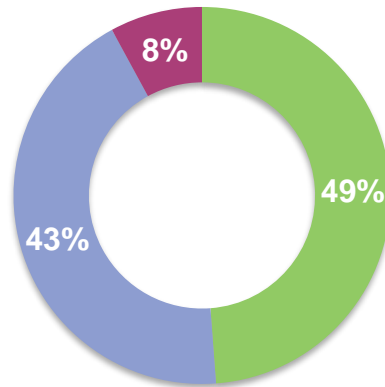
Письмові звернення, які надійшли до Управління захисту прав споживачів за перший квартал 2020 року

4-й кв 2019



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

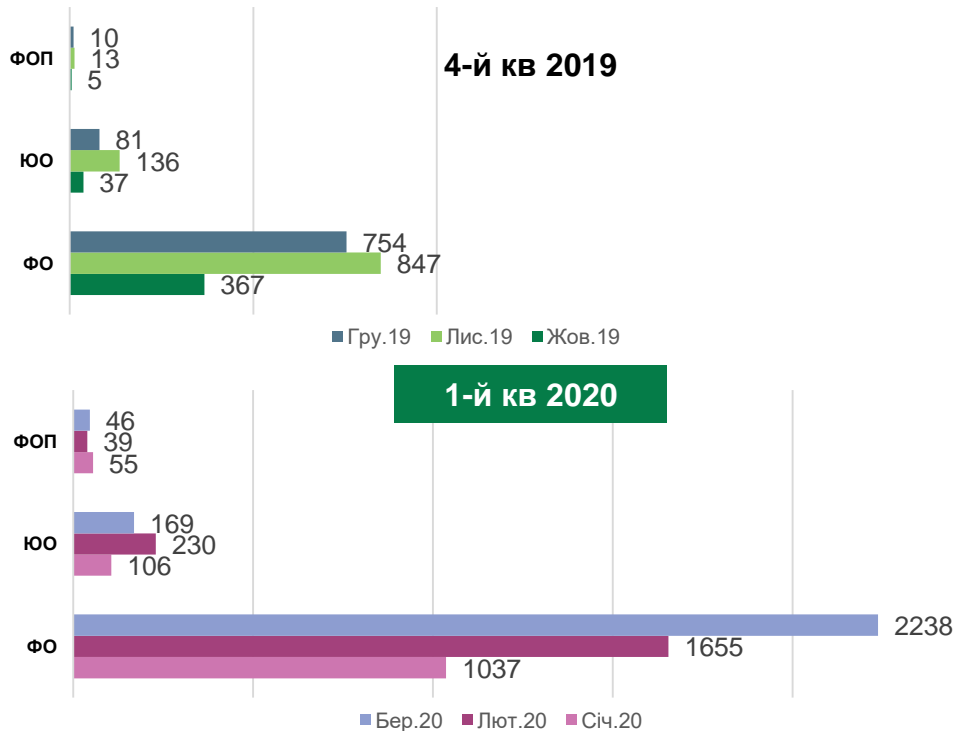
1-й кв 2020



ТОП-5 питань від споживачів:

- Відносини за кредитними договорами, 36,49%
- Платіжні системи та розрахунки, 13,64%
- Обслуговування у банку, 13,20%
- Відносини за вкладами (депозитними договорами), 7,00%
- Відносини з небанківськими фінансовими установами, 5,02%

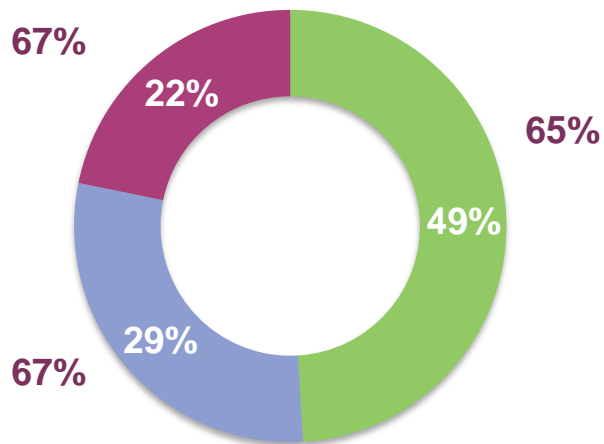
Дзвінки на "гарячу" лінію, які надійшли до Управління захисту прав споживачів за перший квартал 2020 року



ТОП-5 питань від споживачів:

- Банкноти та монети в обігу, 11,89%
- Відносини за кредитними договорами, 11,26%
- Платіжні системи та розрахунки, 7,52%
- Банки, що ліквідуються/ліквідовані, 6,98%
- Відносини з небанківськими фінансовими установами, 6,06%

На які банки скаржилися письмово споживачі



■ Державні банки ■ Іноземні банки ■ Приватні банки

- Питома вага звернень групи банків від загальної кількості звернень по банкам
- Питома вага звернень в яких виявлено ознаки порушення від загальної кількості звернень групи банків

Споживачі скаржилися на роботу 54 українських банків у першому кварталі 2020 року.

Найчастіше – стосовно роботи п’яти банків. Причина – ці банки активно працюють з населенням та мають велику кількість клієнтів.

Кожне друге звернення (49% від загальної кількості звернень по банкам) стосувалося державних банків. Трохи менше третини – 29% – звернення по банкам з іноземним капіталом. Решта – 22% – стосувалися приватних банків.

Дві третини звернень мали ознаки порушення прав споживачів.

Частка звернень з ознаками порушень для держбанків становила 65%, для банків з іноземним капіталом та приватних банків – по 67%.



Виявлені ознаки порушення та проблемні питання

Відносини за кредитними договорами

Зафіксовано випадки, коли споживачі потрапляють у ситуації, в яких банк здійснює погашення заборгованості за кредитом/кредитною лінією, комісій, простроченої заборгованості, пені, штрафних санкцій за рахунок кредитних коштів/збільшення кредитного ліміту. Нарахування самої заборгованості відбувається з порушенням цивільного законодавства, а саме суми пені та штрафів можуть в десятки разів перевищувати саму суму кредиту.

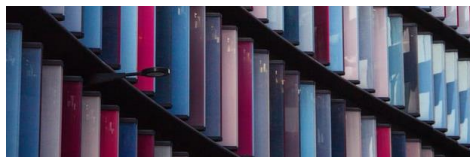
Таке списання призводить до:



безконтрольного та необмеженого збільшення кредитного ліміту



нарахування процентів на раніше нараховані проценти



нарахування % на суму заборгованості, що перевищує встановлений ліміт здійснюється за підвищеною процентною ставкою



Відносини за кредитними договорами

Алгоритм дій при виникненні подібних ситуацій:



Банк нарахував борг у вигляді пені та штрафів, яка значно перевищує тіло кредиту



Погашення боргу відбувалося шляхом списання банком відсотків від зарплати чи грошових переказів, що суперечить Цивільному кодексу України*. Та за допомогою колекторської служби банку



У зазначеному випадку варто звернутися до суду



Однак, якщо після рішення суду на користь споживача банк продовжує нараховувати пеню та штрафи й все повторюється по колу – звертайтеся до НБУ

*ст. 1071 Цивільного Кодексу України "Підстави списання грошових коштів з рахунка":

1. Банк може списати грошові кошти з рахунка клієнта на підставі його розпорядження.
2. Грошові кошти можуть бути списані з рахунка клієнта без його розпорядження на підставі рішення суду, а також у випадках, встановлених договором між банком і клієнтом.

Розкриття вартості кредиту: приклад порушення прав споживачів

Банк стягує зі споживача додаткові відсотки за користування "розстрочкою".



Але «розстрочка» за плату – це кредит

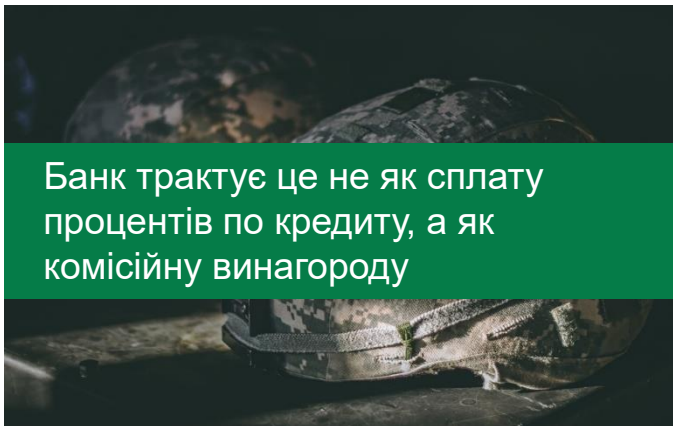
Це ознака оманливої практики та приховування реальної вартості кредиту. Щоб не порушувати законодавство, банк використовує так звані "змішані договори", що ще більше ускладнює розуміння клієнтами своїх зобов'язань, а також відслідковування змін тарифів банком.

Що робити споживачу:

- 1 Уважно прочитайте всі умови надання послуг. Дізнайтеся повну вартість кредиту, включаючи всі додаткові платежі
- 2 Якщо вам нарахували додаткові проценти або пеню, які не були прописані у договорі, зробіть письмовий запит на банк
- 3 Якщо банк не погоджується задовільнити ваші претензії, зверніться до НБУ

Відносини за кредитами: приклад порушення прав військовослужбовців

Банк наполягає, щоб військовий сплачував щомісячну комісію із суми заборгованості, незважаючи на Закон України "Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей"*



У цьому випадку можна говорити про намагання банку обійти закон.

Що робити споживачу:

- 1 Подати до банку підтверджуючі документи (Міноборони надає інформацію, які саме)
- 2 Якщо банк продовжує нараховувати комісії – написати письмову скаргу на банк
- 3 Якщо після оскарження банк не реагує, звернутися до НБУ

*У відповідності до Закону України "Про соціальний і правовий захист військовослужбовців та членів їх сімей" військовослужбовцям з початку і до закінчення особливого періоду, а резервістам та військовозобов'язаним – з моменту призову під час мобілізації і до закінчення особливого періоду штрафні санкції, пеня за невиконання зобов'язань перед підприємствами, установами і організаціями усіх форм власності, у тому числі банками, та фізичними особами, а також проценти за користування кредитом не нараховуються.

Нав'язування непотрібних послуг: приклади порушення прав споживачів

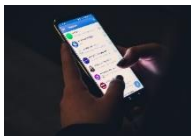
Приклади таких порушень:



Оформлення кредитної картки при отриманні пенсійної або зарплатної, незважаючи на відмову клієнта



Стягнення додаткових коштів з рахунків клієнтів без пояснення, за які саме послуги вони оплачують



Стягнення комісій за послуги sms-інформування без відома клієнтів про підключення даної послуги



Сплата за страхування як обов'язкова умова отримання послуги

Що робити споживачу:

1

Варто розуміти, що у описаних випадках банком порушується ст. 55 Закону України «Про банки і банківську діяльність»*

2

Щоб відмовитися від нав'язаних послуг чи продуктів, напишіть звернення на керівництво вашого банку

3

У разі, якщо банк не припиняє дію послуг, від яких ви письмово відмовилися, зверніться до НБУ

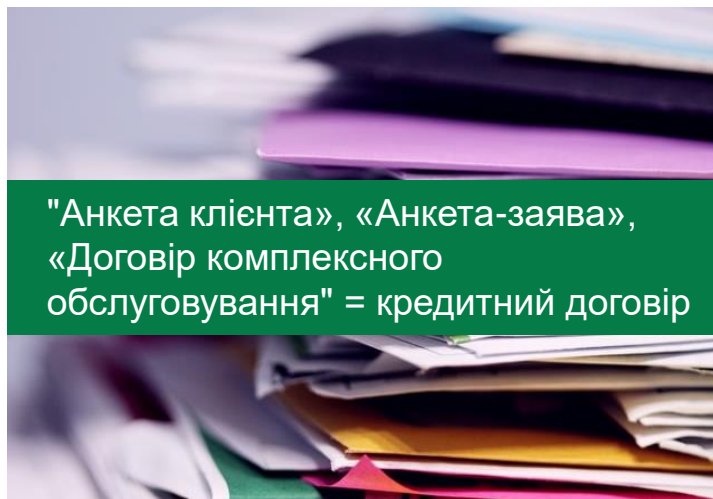
*ст. 55 Закону України «Про банки і банківську діяльність»:

банкам забороняється вимагати від клієнта придбання будь-яких товарів чи послуг від банку або від спорідненої чи пов'язаної особи банку як обов'язкову умову надання банківських послуг.

Банк самовільно змінює умови погашення кредиту

Споживач, отримуючи кредит чи картку, підписує анкету-заяву клієнта банку.

Таким чином, банк отримує змогу змінювати в односторонньому порядку комісії, тарифи, умови погашення кредиту, повернення депозиту та інше.



Що робити споживачу:

1

Уважно прочитайте всі умови надання послуг банком. Зокрема, анкету чи договір обслуговування, так як в них можуть бути прописані тарифи, комісії та інше

2

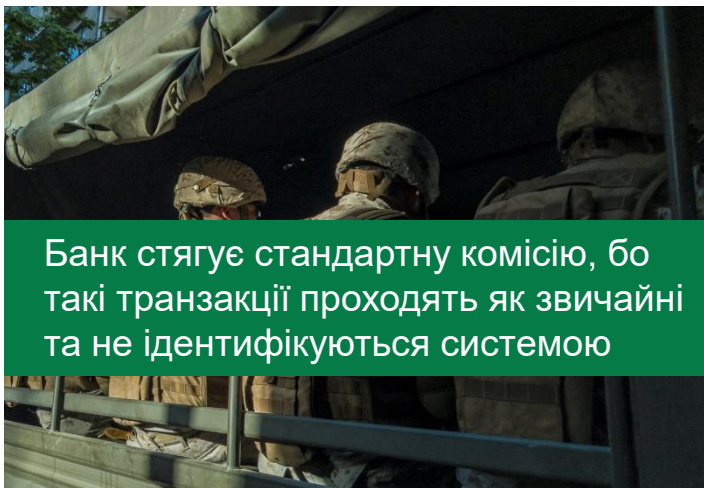
Згідно Цивільному Кодексу України, подібні анкети прирівнюються до кредитних договорів

3

У разі, якщо вас не влаштовують умови банку, припиняйте відносини

Стягнення комісій з грошової допомоги ветеранам

Банки стягують комісії у розмірі 0,5% із одноразової грошової допомоги (100 тис. грн), яку держава перераховує на поточні рахунки учасникам бойових дій



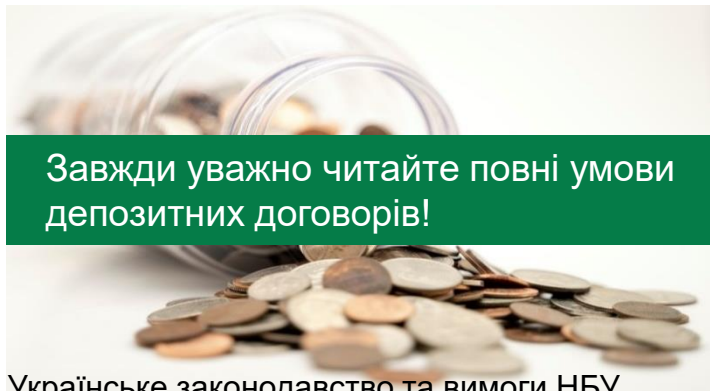
НБУ надіслав українським банкам роз'яснення з проханням не стягувати комісії з таких переказів

Що робити споживачу:

- 1 Подайте до банку підтверджуючі документи
- 2 Напишіть письмову скаргу до банку
- 3 Якщо банк не реагує навіть після оскарження, звертайтеся до НБУ
- 4 Щоб отримати компенсацію списаних коштів, зверніться до суду

Відносини за депозитами: приклади порушення прав споживачів

Банк у рекламі повідомляє про привабливу процентну ставку, але не розкриває її повністю. Також часто зустрічаються випадки автоматичного продовження строку дії депозиту без погодження зі споживачем, що призводить до неможливості отримати нараховані проценти в повному обсязі.



Завжди уважно читайте повні умови депозитних договорів!

Українське законодавство та вимоги НБУ зобов'язують банки розкривати повну, коректну та достовірну інформацію. Також забороняють вводити в оману споживачів.

Що робити споживачу:

1

Уважно прочитайте всі умови надання послуги банком

2

Напишіть скаргу до банку

3

Якщо банк знехтує вашою скаргою, звертайтеся до НБУ

Платіжні системи та розрахунки: приклади порушення прав споживачів

Із невідомого номеру телефонують нібито з банку чи НБУ з проханням повідомити пін-код картки.



За жодних обставин не повідомляйте паролі від своєї картки

Також споживачі зверталися до НБУ через зарахування коштів за помилковими реквізитами. Такі випадки трапляються або через помилку самого споживача, або через помилку співробітника банку, який не правильно ввів реквізити.

Що робити споживачу:

- 1 Надішліть лист до банку, зазначивши деталі. Дочекайтеся, допоки банк встановить обставини
- 2 Якщо банк не реагує, надішліть письмову скаргу на банк
- 3 Якщо банк не повертає кошти навіть після оскарження, звертайтеся до НБУ зі скаргю
- 4 Щоб отримати компенсацію списаних коштів (у випадку помилки банку), зверніться до суду

Обслуговування в банку: приклади порушення прав споживачів

Банк не відповідає на звернення споживачів, не дотримується строків або ж керівництво банку не проводить особисті прийоми клієнтів.

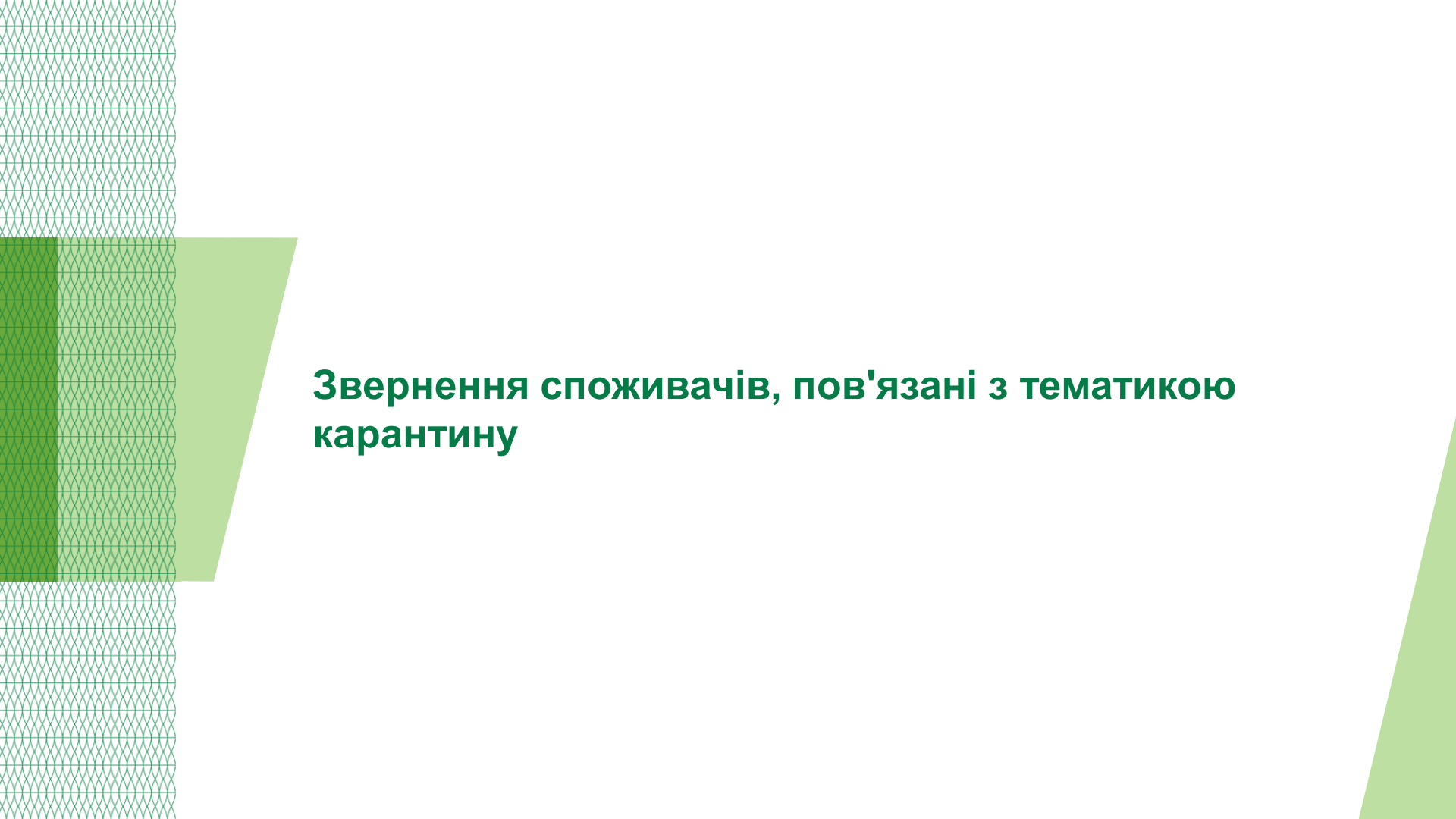


Відстоюйте своє право на якісне обслуговування та безпеку особистих даних!

Ще один приклад порушення – особисті дані споживача передаються стороннім особам. У результаті споживач отримує дзвінки від колекторів з вимогою погасити кредит, який споживач узагалі не оформлював.

Що робити споживачу:

- 1 Надішліть письмову скаргу на керівництво банку
- 2 Якщо вашою скаргою знехтують, зверніться до НБУ



Звернення споживачів, пов'язані з тематикою карантину

Основні питання споживачів під час карантину

Національний банк з початку карантину (12 березня) до кінця місяця отримав від споживачів 217 письмових звернень та 886 дзвінків на "гарячу лінію", які стосувалися саме карантину та проблем, що виникли через карантинні обмеження.

Найчастіші питання у зверненнях:



Дефіцит готівкової валюти в касах банків

Письмових звернень: 85 (39,2%)
Дзвінки на "гарячу" лінію:
484 (54,6%)



Оформлення кредитних канікул під час карантину

Письмових звернень: 89 (41,0%)
Дзвінки на "гарячу" лінію:
258 (29,1%)



Робота платіжних карток та онлайн-операції

Письмових звернень: 14 (6,5%)
Дзвінки на "гарячу" лінію: 45 (5,1%)

Як ми пояснювали споживачам проблеми, що виникли через карантин

Наша відповідь:

Дефіцит готівкової валюти в касах банків

Дефіцит готівкової валюти виник через перебої у авіап перевезеннях. Аби вирішити ситуацію, валютну готівку у євро та доларах завезли спеціальними рейсами. Після цього НБУ провів п'ять спеціальних операцій, обмінявши безготівкову валюту банків на готівку. Банки отримали доларову готівку на суму 550 млн дол. США та готівку у євро на 42 млн євро.

Оформлення кредитних канікул під час карантину

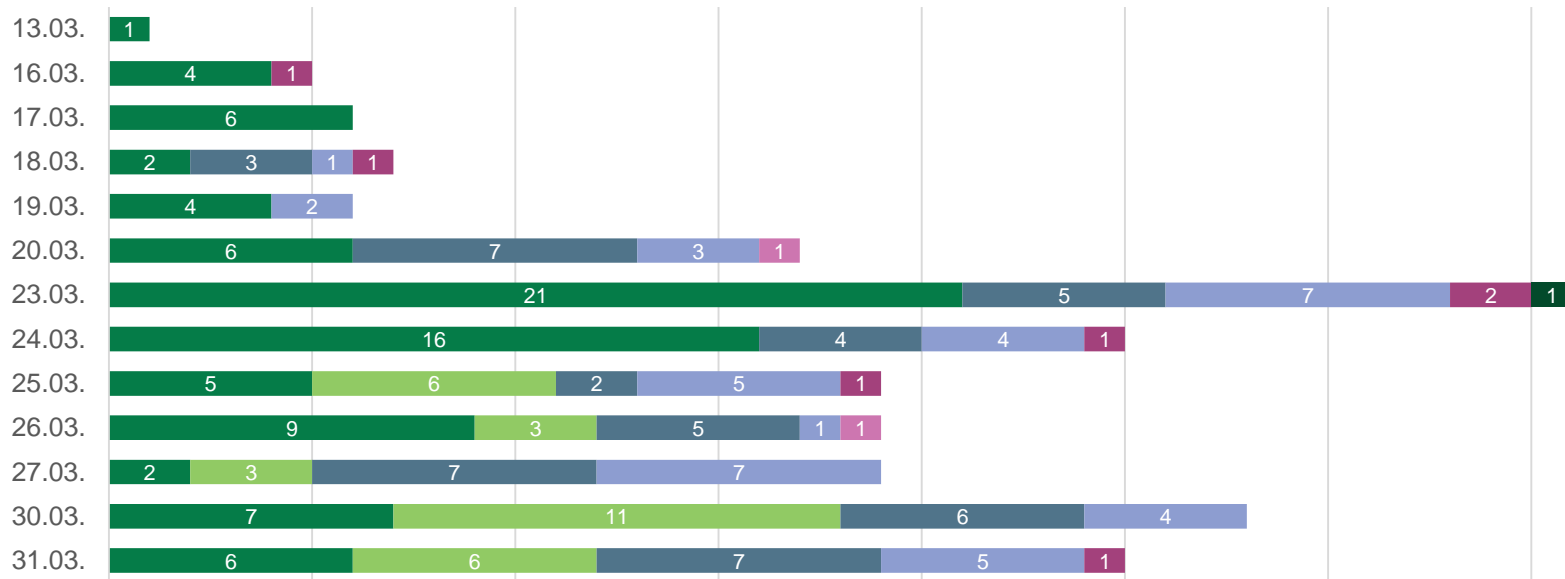
Чимало споживачів спочатку неправильно зрозуміли кредитні канікули, гадаючи, що банки не повинні нараховувати відсотки за кредитами. Банки продовжують нараховувати відсотки, проте їх можна сплатити після завершення карантину. Закон забороняє нараховувати лише пеню та штрафи. Щоправда, деякі банки продовжили нараховувати і їх. НБУ звернувся до них з вимогою припинити незаконне нарахування пені та штрафів. Після рекомендацій НБУ близько 30 банків надали споживачам кредитні канікули.

Робота платіжних карток та онлайн-операції

Банки блокували картки споживачів з різних причин. Також споживачі скаржилися, що не мають можливості продовжити термін дії картки чи ж забрати нову картку без відділення банку. Після рекомендацій НБУ деякі банки автоматично продовжили термін дії карток. Щодо інших ситуацій НБУ звертався безпосередньо до банків, питання були поступово вирішені

Кількість письмових звернень про дефіцит валютної готівки поступово зменшилася до кінця березня, але зростає по інших питаннях

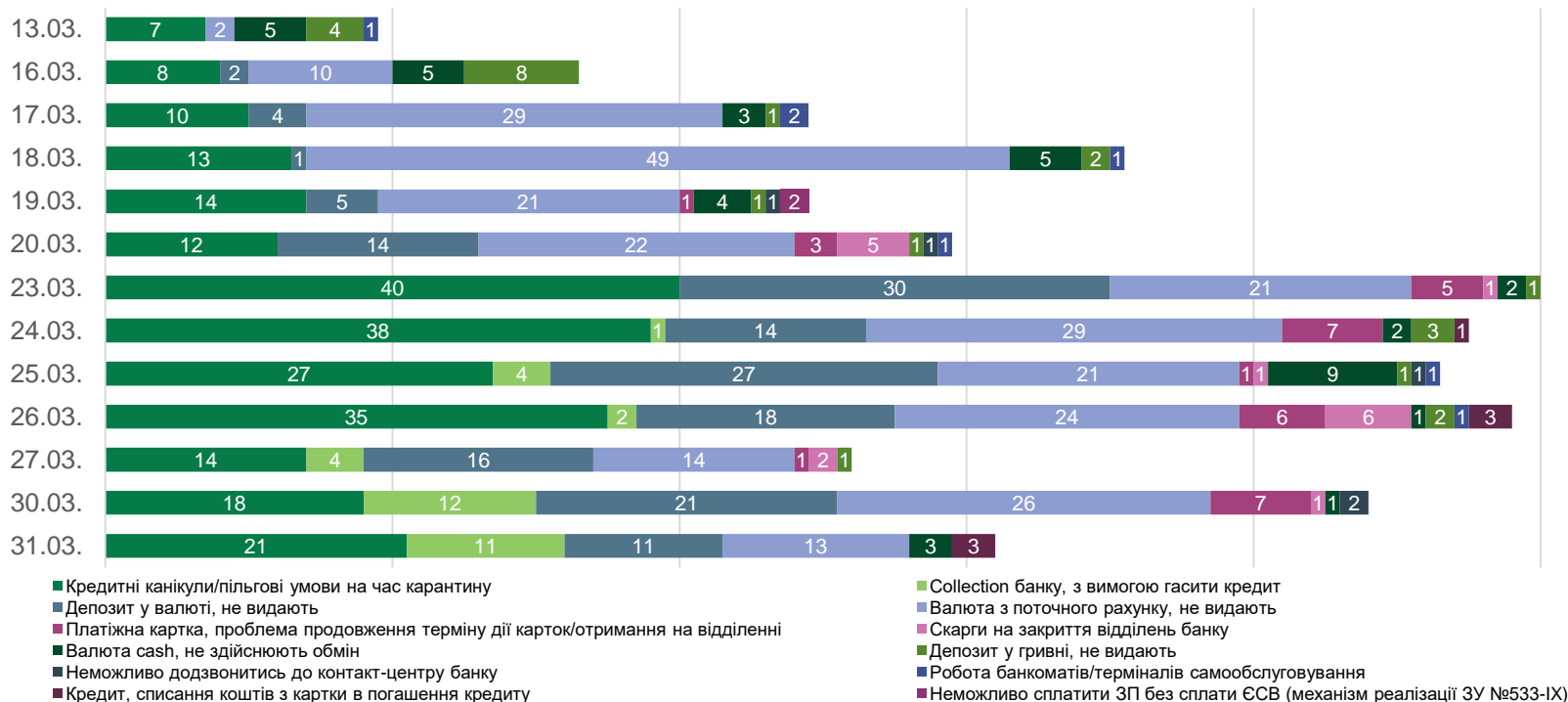
Письмові звернення:



- Кредитні канікули/пільгові умови на час карантину
- Депозит у валюті, не видають
- Платіжна картка, проблема продовження терміну дії карток/отримання на відділенні
- Блокування картки (фін.моніторинг, необхідність прийти у відділення)
- Collection банку, з вимогою гасити кредит
- Валюта з поточного рахунку, не видають
- Скарги на закриття відділень банку

Кількість дзвінків на "гарячу" лінію про дефіцит валютної готівки поступово зменшилася до кінця березня, але зросла по іншим питанням

Дзвінки на "гарячу" лінію:



Як звернутися до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг НБУ?



Відправити лист на електронну пошту: nbu@bank.gov.ua

Або на адресу:
вул. Інститутська, 11-б,
м. Київ-8, 01601



Зателефонувати на
«гарячу» лінію
0 800 505 240



Записатися на особисту зустріч,
зателефонувавши за номером
0 800 505 240