



Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями у 2 кварталі 2020 року

Головне

- У другому кварталі 2020 року до НБУ надійшли скарги від споживачів на роботу 53 українських банків. Найчастіше – стосовно роботи 2 банків.
- 623 письмових звернення по банкам (28–32% від загальної кількості письмових звернень – 2 320) мали ознаки порушення прав споживачів фінпослуг. Для порівняння, у першому кварталі частка звернень з виявленими ознаками порушень становила 65–67%. Тоді НБУ отримав 1 011 письмових звернень щодо банків із ознаками порушення. Таке зменшення частки порушень у другому кварталі відбулося завдяки зміні структури звернень: більше питань від громадян стосувалися тематики карантину.
- Серед проблемних питань можна виділити випадки списання грошей банками з карток, на які споживачі отримували виплати зарплати у рахунок кредитної заборгованості. Також надходили скарги на банки, які в односторонньому порядку змінювали розмір кредитного ліміту або узагалі його вимикали.

Головне

- Зафіксовані випадки шахрайства, пов'язаного з картками, коли споживачам надходили дзвінки нібито від співробітників банку з проханням повідомити секретні коди.
- Надійшли звернення щодо зміни тарифів банком без попередження клієнтів.
- Зафіксований випадок непрозорого розкриття інформації банком у рекламній кампанії.
- Збільшилась кількість звернень щодо роботи небанківських фінансових установ у зв'язку з підготовкою до вступу у дію закону про так званий «Спліт».

Головне

- Сталася зміни у структурі письмових звернень: близько 30% питань стосувалися проблематики карантину.
- Щодо карантинних обмежень було отримано 621 письмове звернення та 1048 дзвінків до контакт-центру.
- Три ключові питання до НБУ під час карантину: умови кредитних канікул, collection банків, що вимагає гасити кредити, а також неможливість отримати валюту з депозитних рахунків.
- З 16 березня Національний банк тимчасово призупинив особистий прийом громадян через поширення коронавірусу.

Загалом отримали та опрацювали близько 10 тис. звернень споживачів



3319*

Письмових звернень



6104

Дзвінків до контакт-центру

*з них **999 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

	1 кв 2020	2 кв 2020
Державні банки	646	819 ↑173
Іноземні банки	518	654 ↑136
Приватні банки	359	503 ↑144
Фінансові компанії	120	94 ↓26
Банки в ліквідації	43	46 ↑3
Інше	586	204 ↓382
Всього	2272	2320 ↑48

Кількість звернень зросла приблизно на 2%, що є несуттєвим у загальній кількості. Але змінилася структура.

У другому кварталі зросла кількість звернень, що стосувалися роботи державних, приватних та іноземних банків, що зумовлено продовженням карантинних обмежень та питань, звернень від громадян як наслідок.

У першому кварталі до НБУ зверталися з проханням надати довідки про поточні рахунки у банках, оскільки тривав період подання декларацій. У другому кварталі такі звернення припинилися, чим зумовлено зменшення кількості звернень в графі "Інше".

Кількість дзвінків до контакт-центру зросла на 10%

	1 кв 2020	2 кв 2020
Державні банки	959	1424 ↑ 465
Іноземні банки	438	715 ↑ 277
Приватні банки	350	455 ↑ 105
Фінансові компанії	239	677 ↑ 438
Банки в ліквідації	327	281 ↓ 46
Інше	3262	2552 ↓ 710
Всього	5575	6104 ↑ 529

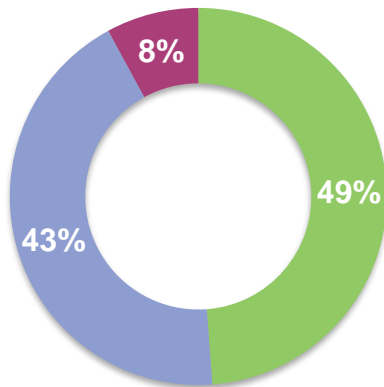
Кількість дзвінків до контакт-центру зросла на 10%.

Це зумовлено ростом звернень стосовно карантинних обмежень та питань, що з цього впливають.

Крім цього, різко зросла кількість звернень щодо фінансових компаній. Це пов'язано з підготовкою до вступу у силу закону про «Спліт», що з 1 липня надав НБУ право регулювати діяльність ринку небанківських фінансових послуг: страхових, лізингових, факторингових компаній, кредитних спілок, ломбардів та інших фінансових компаній.

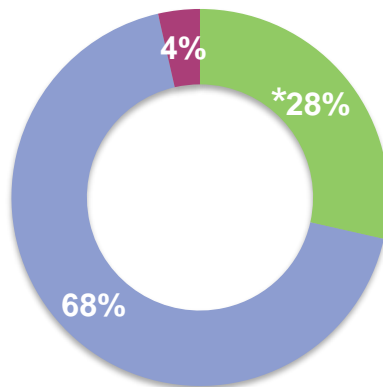
Письмові звернення, які надійшли до Управління захисту прав споживачів за другий квартал 2020 року

1-й кв 2020



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

2-й кв 2020

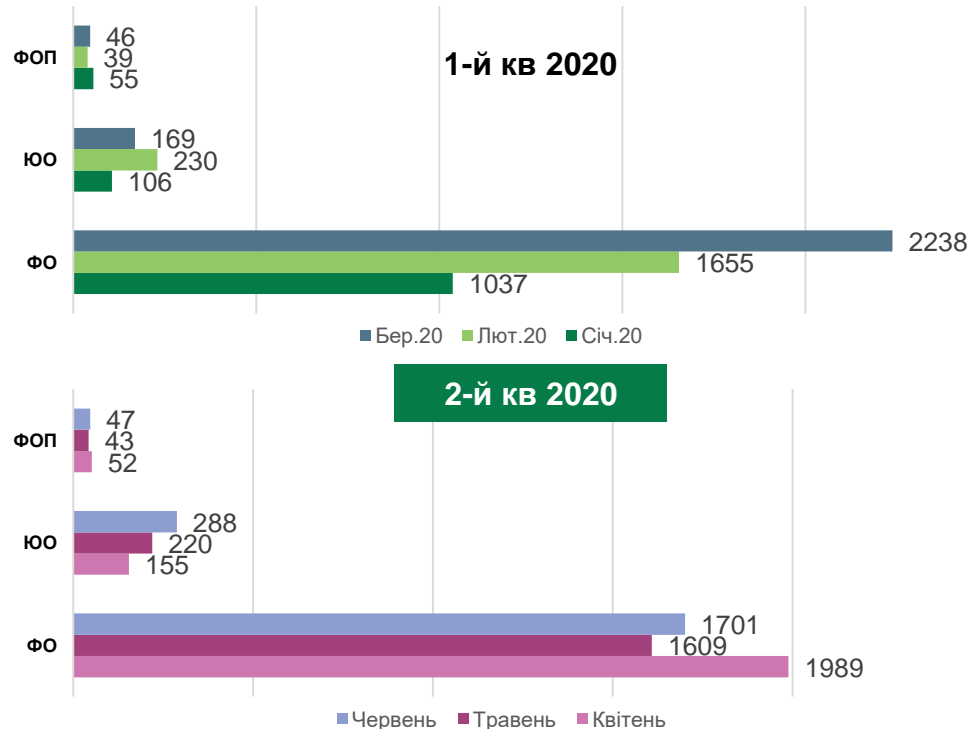


Топ-5 питань від споживачів:

- Відносини за кредитними договорами, 46,72%
- Електронні платіжні засоби та розрахунки, 19,27%
- Якість обслуговування у банку, 12,20%
- Відносини за вкладами (депозитними договорами), 5,82%
- Розкриття банком інформації про фінансову послугу, 2,37%

*Варто зазначити, що зменшилась не кількість порушень, а змінилася структура. Більше 30% звернень стосувалися тематики карантину.

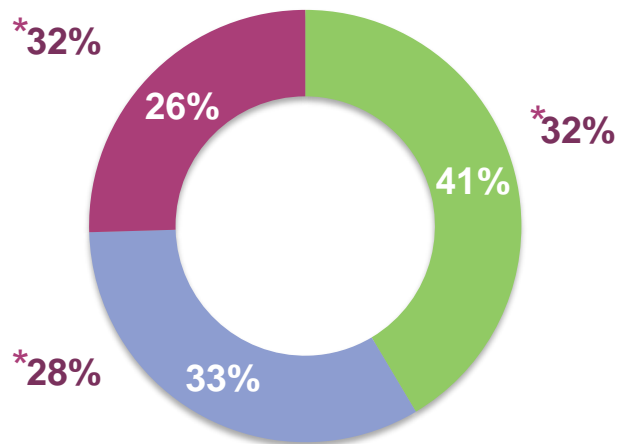
Дзвінки до контакт-центру, які надійшли до Управління захисту прав споживачів за другий квартал 2020 року



Топ-5 питань від споживачів:

- Відносини за кредитними договорами, 21,53%
- Довідка про проходження звернення, 11,44%
- Відносини з небанківськими установами, 10,45%
- Грошовий обіг (банкноти та монети), 6,06%
- Діяльність Національного банку України, 5,87%

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 53 українських банків у другому кварталі 2020 року. Загалом надійшло 2 320 письмових звернень щодо банків.

Найчастіше – стосовно роботи двох банків. Причина – ці банки активно працюють з населенням та мають найбільшу клієнтську базу.

41% звернень щодо банків стосувалися державних банків. Майже третина – 30% – звернення щодо банків з іноземним капіталом. Решта – 21% – стосувалися приватних банків.

Третина звернень мали ознаки порушення прав споживачів. Для банків усіх форм власності частка звернень з ознаками порушень становила приблизно однакове значення: 32% для державних банків, 32% і 28% – для приватних та іноземних відповідно.

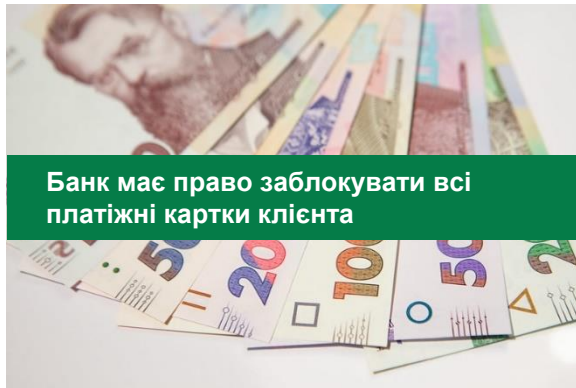
*Варто зазначити, що зменшилась не кількість порушень, а змінилася структура. Більше 30% звернень стосувалися тематики карантину.



Виявлені ознаки порушення та проблемні питання

Блокування рахунків через несплату кредиту

Через несвоєчасне погашення кредитної заборгованості, банк заблокував рахунки, зокрема й зарплатну картку.



З одного боку споживач має право вільно розпоряджатися своєю заробітною платою. З іншого – відкриваючи рахунок у банку засвідчує своїм підписом у заяві на приєднання до договору комплексного банківського обслуговування на прийняття всіх його умов та правил.

Що робити споживачу:

- 1 Не допускайте прострочення виплат по кредиту, що може призвести до арешту коштів на рахунках
- 2 У разі різкого погіршення фінансового стану, зверніться до банку с проханням реструктуризації боргу. Якщо ви зможете домовитися з банком щодо плану погашення заборгованості, ви також можете просити банк зняти арешт з ваших рахунків

Зміна банком розміру кредитного ліміту без узгодження з клієнтом

Банк зменшив розмір кредитного ліміту без згоди клієнта. Він має на це право, але якщо це передбачено умовами договору комплексного обслуговування. Інакше – він порушує ваші права.



Якщо така умова є у договорі і ви його підписали – це не можна вважати порушенням згідно норм чинного цивільного законодавства.

Що робити споживачу:

1

Уважно прочитайте всі умови надання послуг банком. Зокрема, анкету чи договір обслуговування, так як в них може бути прописане право банку змінювати кредитний ліміт в односторонньому порядку

2

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

Платіжні засоби та розрахунки: зміна тарифів без відома споживача

Банк увів комісію за перерахування грошей з картки на картку, не повідомивши про це заздалегідь.



Якщо банк не розмістив відповідне повідомлення на власному вебсайті, споживачі мають право вимагати компенсацію грошей, списаних за послугу.

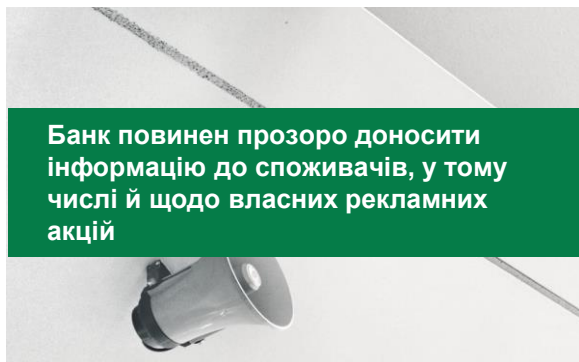
*Відповідно до п.14.10 ст. 14 Закону України «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні» банк зобов'язаний надіслати користувачу не пізніше ніж за 30 календарних днів до дати, з якої застосовуватимуться зміни правил користування електронним платіжним засобом або тарифів на обслуговування електронного платіжного засобу, повідомлення про такі зміни.

Що робити споживачу:

- 1 Згідно закону, ви маєте право до дати, з якої застосовуватимуться зміни, розірвати договір без сплати додаткової комісійної винагороди за його розірвання
- 2 Якщо ви не були завчасно попереджені про зміну тарифів банку, зверніться до його керівництва з письмовою скаргою
- 3 Якщо банк не погоджується задовільнити ваші претензії, зверніться до НБУ

Розкриття банком інформації: порушення умов рекламної акції

Банк оголосив про рекламну акцію, за умовами якої треба було здійснити певну кількість онлайн-оплат й отримати за це повернення частини коштів (кешбек).



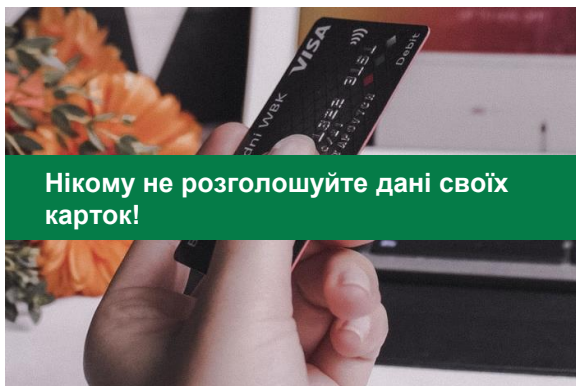
Однак, частина споживачів не отримали кошти, так як виявилось, що певні оплати не підпадали під умови акції, що не було належним способом донесено до клієнтів.

Що робити споживачу:

- 1 Уважно читайте умови надання послуг банком, навіть якщо мова про рекламну акцію
- 2 Якщо ви вважаєте, що банком не була розкрита інформація в повній мірі, напишіть скаргу на ім'я керівництва банку
- 3 Якщо не дасть результату, зверніться до НБУ

Платіжні системи та розрахунки: приклади порушення прав споживачів

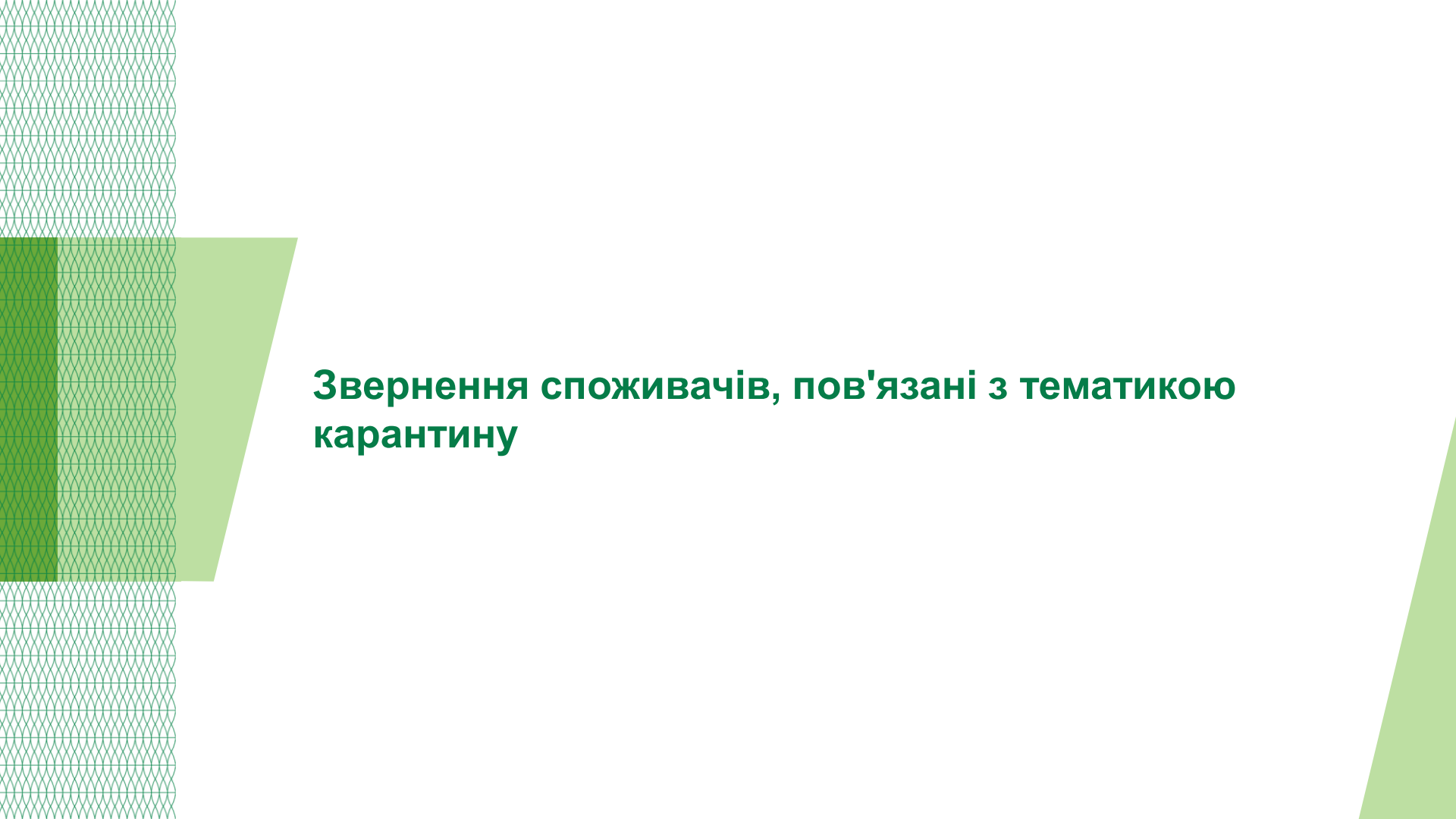
З міського номеру телефонують нібито співробітники банку й просять шестизначний код підтвердження, щоб попередити несанкціоноване зняття грошей шахраями.



Співробітники банку ніколи не запитують PIN-коди, CVV-коди та коди підтвердження, що надходять на фінансовий телефон.

Що робити споживачу:

- 1 За жодних обставин не розголошуйте коди від своєї платіжної картки ні так званим «співробітникам банку», ні «представникам Нацбанку»
- 2 Якщо вам надійшов такий дзвінок, зверніться до кіберполіції, надавши номер, з якого вам телефонували
- 3 У разі, якщо ви не впевнені у ситуації, зверніться за роз'ясненнями до Національного банку



Звернення споживачів, пов'язані з тематикою карантину

Основні питання споживачів під час карантину

За другий квартал 2020 року Національний банк отримав від споживачів 621 письмове звернення та 1048 дзвінків до контакт-центру, які стосувалися карантину та проблем, що виникли через карантинні обмеження.

Найчастіші питання у зверненнях:



Кредитні канікули під час карантину

Письмових звернень: 270 (43,48%)
Дзвінки на контакт-центр:
430 (41,03%)



Collection банку, з вимогою погасити кредит

Письмових звернень: 268 (43,16%)
Дзвінки на контакт-центр:
382 (36,45%)



Неможливість отримати гроші з депозитного рахунку

Письмових звернень: 58 (9,34%)
Дзвінки на контакт-центр: 77 (7,35%)

Письмові звернення

	*Березень 2020	2 кв 2020
Кредитні канікули	89	270 ↑181
Collection банку, з вимогою гасити кредит	29	268 ↑239
Не видають депозит у валюті	46	58 ↑12
Не видають валюту з поточного рахунку	39	19 ↓20
Проблеми з платіжною картою	6	3 ↓3
Інше	8	3 ↓5
Всього	217	621 ↑404

Увесь другий квартал продовжували діяти карантинні обмеження, тому умовно кількість письмових звернень зросла, але не є критичною, якщо порівняти з кількістю звернень, які надійшли до НБУ у березні 2020.

Найбільше звернень стосувалися умов кредитних канікул та вимог від банків погасити кредити. Це зумовлено тим, що 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.

Однак діяльність collection у період карантину не заборонена, якщо йдеться про систематичне порушення кредитних зобов'язань з боку споживачів.



Звернення до контакт-центру

	*Березень 2020	2 кв 2020
Кредитні канікули	88	430 ↑342
Collection банку, з вимогою гасити кредит	29	382 ↑353
Не видають валютний депозит навіть в гривні	69	77 ↑8
Не видають валюту з поточного рахунку	77	52 ↓25
Списання коштів з картки в погашення кредиту	6	24 ↑18
Інше	31	83 ↑52
Всього	300	1048 ↑748

Кількість дзвінків до контакт-центру зросла. Так само, як у випадку з письмовими зверненнями, приріст не критичний, якщо порівнювати з кількістю звернень за березень 2020.

«Найболючішим» питанням став collection банків. З одного боку, не всі споживачі зрозуміли умови кредитних канікул, з іншого – деякі банки продовжили нараховувати пеню та штрафи, що призвело до зростання боргів та активного залучення collection-у банків.

У випадках незаконного нарахування пені та штрафів банками, фахівці Національного банку зверталися безпосередньо до керівництва банків для надання пояснень щодо виконання норм законодавства.

Більше інформації на сторінці УЗПСФП на сайті НБУ:

Захист прав споживачів фінпослуг. Що варто знати?

Національний банк України на початку 2020 року отримав повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг. Це означає, що ми почали регулювати поведінку банків щодо їхніх клієнтів. А з 1 липня 2020 року – також і небанківських фінансових установ.

Чи розкривають фінустанови клієнтам повні витрати під час оформлення кредиту? Чи належно попереджують клієнтів про зміну комісій за користування послугами? Чи містить реклама достатню інформацію про послуги? Національний банк буде арбітром між клієнтом та фінансовою установою у цих та інших питаннях.

Наша мета – забезпечити прозорість на ринку фінансових послуг. Допомогти фінансовим установам вибудувати свою роботу так, щоб споживачі насправді розуміли умови отримання послуг та могли сумлінно виконувати свої зобов'язання.

Наше завдання – встановити такі вимоги до фінансових установ, які попереджуватимуть зловживання правами клієнтів.

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

- робота зі зверненнями громадян;
- встановлення вимог до фінансових установ;
- контроль над дотриманням вимог із захисту прав споживачів та нагляд за ринковою поведінкою фінансових установ.

Для цього був створений спеціальний підрозділ, який опікується захистом прав клієнтів фінансових установ, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

Ваші права порушили: що робити?



Дізнайтеся більше про оформлення звернень, про строки, у які ви отримаєте відповідь, а також про випадки, які Національний банк не розглядає.

Пряме посилання: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

Попередній звіт про роботу зі зверненнями можете переглянути на сторінці УЗПСФП на сайті НБУ:

The screenshot displays the website's interface for consumer protection. At the top, there is a blue header with the text "Звернутися до Національного банку" and "Контакт-центр 0 800 505 240". To the right of the header are two buttons: "ПИСЬМОВЕ ЗВЕРНЕННЯ" and "ЗАПИТ НА ПУБЛІЧНУ ІНФОРМАЦІЮ".

The main content area is divided into several sections:

- Споживачам**: A list of questions with plus signs, such as "Як попередити порушення ваших прав?", "Які є ознаки, що фінансова установа порушує права клієнта?", "Що робити, якщо фінансова установа порушує права?", and "Фінансова реклама: 'кредит під 0%', але реальна процентна ставка є значно більшою. Чи порушені права?". A "БІЛЬШЕ" button is located at the bottom right of this section.
- Корисні матеріали**: A section titled "Інструкції для споживачів" containing a link for "Звіт про роботу зі зверненнями" dated "18 трав. 2020 15:25". A green arrow points to this link.
- Новини**: A list of news items, including "Відтепер корисна інформація та поради для споживачів фінансових послуг – на вебсайті Національного банку" (dated 3 серп. 2020 11:00) and "Національний банк починає приймати звернення громадян щодо роботи небанківських фінансових установ" (dated 26 черв. 2020 15:55). A "ПИТАННЯ ДНЯ" section is also present.
- Відео**: A video player with the title "Клієнтом банку можна стати дистанційно" and an illustration of a woman and a man in a video call.

Пряме посилання: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

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
контакт-центр
0 800 505 240



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