



**Захист прав споживачів фінансових послуг:
робота зі зверненнями і запитами на публічну
інформацію у 2 кварталі 2021 року**

Головне – звернення по банкам

- У другому кварталі 2021 року до НБУ надійшли скарги від споживачів на роботу 45 українських банків. Найчастіше – стосовно роботи 2 банків.
- 15–21% звернень щодо роботи банків мали ознаки порушення прав споживачів фінпослуг.
- Найпоширенішими питаннями стали правовідносини за кредитними договорами – 734 звернення, електронні платіжні засоби та розрахунки – 450 звернень, якість обслуговування у банку – 145 звернень, правовідносини за депозитними договорами – 73 звернення.
- Серед проблемних питань, пов'язаних з діяльністю банків, можна виділити випадки шахрайства з рахунками клієнтів, нарахування банком процентів на погашений кредит, жорсткі дії зі стягнення проблемної заборгованості.

Головне – звернення по небанківським фінустановам

- У другому кварталі 2021 року до НБУ надійшли скарги від споживачів на роботу більш ніж 300 небанківських фінансових установ.
- Стосовно діяльності небанківських фінустанов, що займаються споживчим кредитуванням, було отримано 6 131 звернення (у тому числі 1 862 звернення щодо їх collection-діяльності), стосовно діяльності страхових компаній – 1 180 звернень, стосовно діяльності кредитних спілок та ломбардів – 53 звернення.
- Загалом було опрацьовано 7 364 письмових звернень та 3 634 дзвінків до контакт-центру щодо небанківських фінансових установ.
- Найбільше звернень – 83% – стосувалися роботи небанківських фінансових компаній, які займаються споживчим кредитуванням. 16% – надходило щодо страхових компаній.
- 3 612 звернень (із загальної кількості – 6 131), що стосувалися діяльності небанківських фінустанов, містили ознаки порушення прав споживачів.

Головне – звернення по небанківським фінустановам

- 659 звернень (із загальної кількості – 1 180), що стосувалися роботи страхових компаній, містили ознаки порушення прав споживачів.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінустанов стали правовідносини за кредитами небанківських фінустанов, що займаються споживчим кредитуванням, – 4080 звернень, Collection – 1862 звернення, правовідносини за обов'язковими видами страхування – 961 звернення, правовідносини за добровільними видами страхування – 136 звернень та персональні дані – 79 звернень, інші питання склали 246 звернень.
- Серед проблемних питань, пов'язаних з діяльністю небанківських фінансових установ, можна виділити нарахування процентів понад строк кредитування, порушення закону в обслуговуванні військовослужбовців, проблемні питання зі страховими компаніями, шахрайство під час укладання онлайн-договорів з кредитування, жорсткі методи стягнення проблемної заборгованості.

Загалом отримали та опрацювали більше 25 тис. звернень споживачів



9 623

Письмових звернень



15 857

Дзвінків до контакт-центру

Порівняно з попереднім кварталом спостерігаємо збільшення письмових звернень та незначне збільшення дзвінків до контакт-центру.

Кількість письмових звернень зросла на 22%

	1 кв 2021	2 кв 2021
Державні банки	789	967 178 ↑
Іноземні банки	507	544 37 ↑
Приватні банки	355	359 4 ↑
Небанківські фінустанови	4 513	6 184 1 671 ↑
Страхові компанії	1 072	1 180 108 ↑
Банки в ліквідації	177	82 95 ↓
Інше	483	307 176 ↓
Всього	7 896	9 623 1 727 ↑

Зберігається динаміка зі збільшення кількості письмових звернень. У другому кварталі приріст становив 22%.

Зросла кількість звернень, що стосувалися роботи небанківських фінансових установ: небанківських фінустанов, що займаються споживчим кредитуванням, та страхових компаній.

Крім цього, у другому кварталі на 23% зросла кількість звернень щодо роботи державних банків.

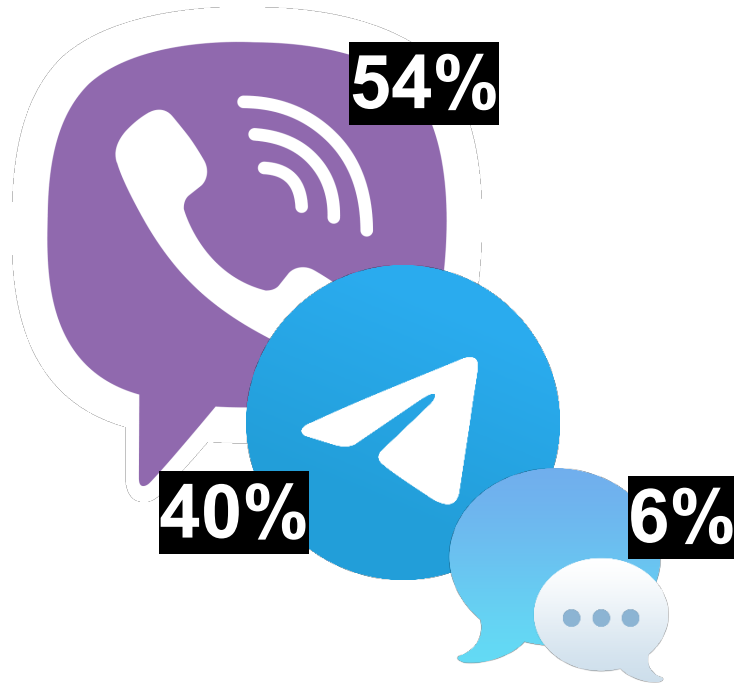
Кількість дзвінків до контакт-центру зросла на 4%

	1 кв 2021	2 кв 2021
Державні банки	1 170	915 255 ↓
Іноземні банки	822	519 303 ↓
Приватні банки	477	355 122 ↓
Небанківські фінустанови	3 624	3 378 246 ↓
Страхові компанії	141	256 115 ↑
Банки в ліквідації	783	439 344 ↓
Інше	8 174	9 995 1 821 ↑
Всього	15 191	15 857 666 ↑

Кількість дзвінків до контакт-центру зросла на 4%. При цьому зменшення кількості звернень по банкам і небанківським фінустановам пояснюється збільшенням цифри у графі «Інше», де реєструються звернення щодо роботи банків і небанківських фінустанов, у яких споживачі не називають конкретну назву установи.

Крім цього, приріст у графі «Інше» стався через звернення до контакт-центру з питаннями, пов'язаними з грошовим обігом, банкнотами та монетами, валютно-обмінними операціями тощо.

Звернення до контакт-центру через альтернативні канали



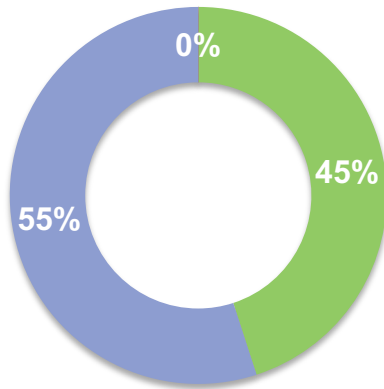
У другому кварталі 2021 року Національний банк запуснув чат-бота у Viber, Telegram та на сайті НБУ. Тепер споживачі можуть швидко знаходити відповіді на розповсюджені питання, які вшиті у функціонал інтерактивного помічника. У випадку, якщо споживач не знаходить відповідь на своє питання, чат-бот може підключити до діалогу фахівця контакт-центру.

Таким чином за другий квартал було опрацьовано 1175 чат-сесій, з яких 630 надійшло через Viber, 472 – Telegram та 73 – Web chat.

В 36,2% чатів було оцінено рівень задоволеності наданими роз'ясненнями, при цьому задоволеними (оцінки 4 та 5) залишились 92,4% громадян. Більше 35% громадян, що залишились задоволеними, відмітили саме якість наданих роз'яснень.

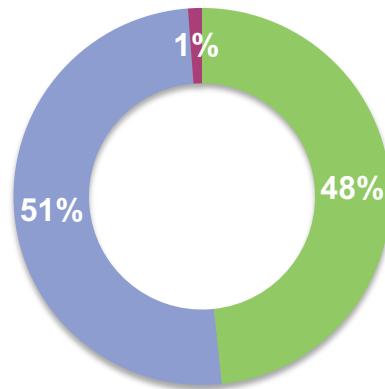
Письмові звернення, які надійшли до Управління захисту прав споживачів за другий квартал 2021 року

1-й кв 2021



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

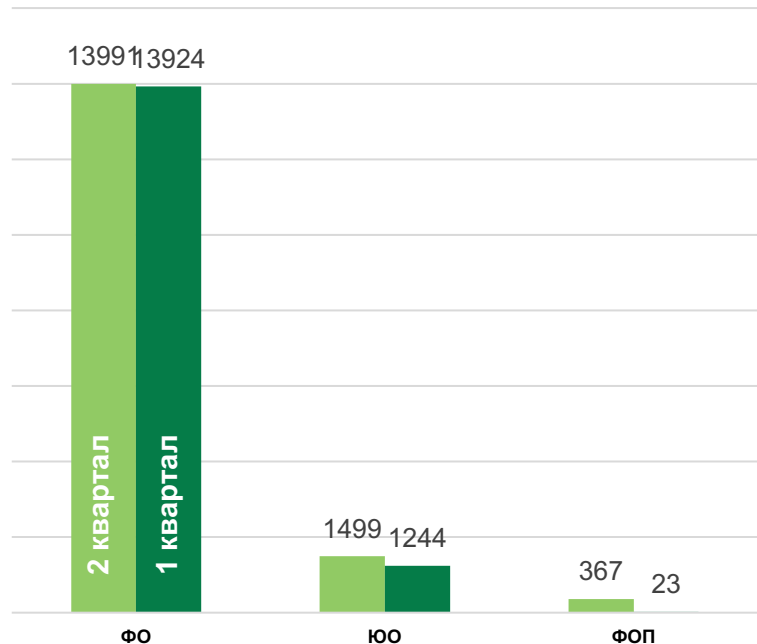
2-й кв 2021



Топ-5 питань від споживачів:

- Правовідносини за кредитами небанківських фінустанов, 42%
- Collection, 19%
- Правовідносини за обов'язковими видами страхування, 10%
- Правовідносини за кредитними договорами банків, 8%
- Електронні платіжні засоби та розрахунки, 5%

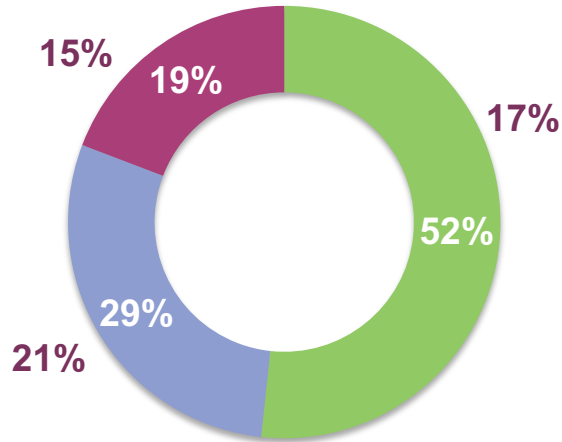
Дзвінки до контакт-центру, які надійшли до Управління захисту прав споживачів за другий квартал 2021 року



Топ-5 питань від споживачів:

- Collection, 17,4%
- Правовідносини за кредитами небанківських фінустанов, 17,3%
- Грошовий обіг (банкноти та монети), 9,3%
- Правовідносини за кредитними договорами банків, 8,4%
- Діяльність Національного банку України, 5,5%

На які банки скаржилися споживачі



■ Державні банки ■ Іноземні банки ■ Приватні банки

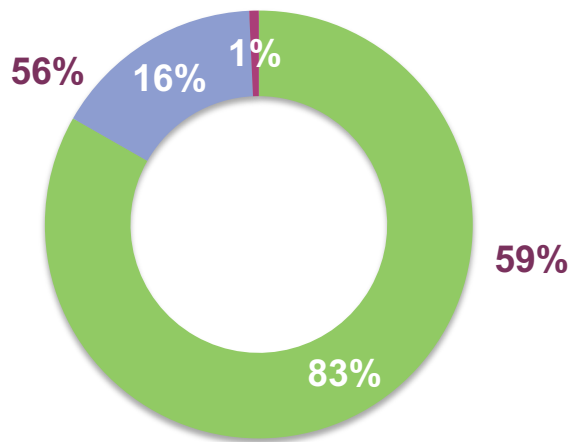
- Питома вага звернень групи банків від загальної кількості звернень по банкам
- Питома вага звернень, в яких виявлено ознаки порушення від загальної кількості звернень групи банків

Споживачі скаржилися на роботу 45 українських банків у другому кварталі 2021 року. Загалом надійшло 1 870 письмових звернень щодо банків.

Найчастіше – стосовно роботи двох банків. Причина – ці банки активно працюють з населенням та мають найбільшу клієнтську базу. Кожне друге звернення (52% від загальної кількості звернень щодо банків) стосувалося державних банків. 29% – звернення щодо банків з іноземним капіталом. Решта – 19% – стосувалися приватних банків.

У другому кварталі спостерігаємо поступове зменшення кількості звернень з ознаками порушення прав споживачів у банків усіх форм власності. Це можна пояснити прийняттям низки важливих законодавчих документів, що регулюють їх діяльність.

На які небанківські фінустанови скаржилися споживачі



- Небанківські фінустанови
- Страхові компанії
- Кредитні спілки та ломбарди

- Питома вага звернень групи компаній від загальної кількості звернень по компаніям
- Питома вага звернень, в яких виявлено ознаки порушення від загальної кількості звернень групи компаній

У другому кварталі 2021 року було опрацьовано 7364 письмових звернень стосовно роботи небанківських фінансових установ.

Найчастіше (83% звернень) споживачі скаржилися на роботу компаній, що займаються споживчим кредитуванням населення. 16% звернень стосувалися роботи страхових компаній. Решта – 1% звернень – діяльності кредитних спілок та ломбардів.

59% звернень стосовно роботи небанківських фінустанов мали ознаки порушення прав споживачів. Для страхових компаній частка звернень з ознаками порушення становила 56%.

53 звернення стосувалися діяльності кредитних спілок та ломбардів, що є несуттєвим у загальній кількості.

Питання щодо страхових компаній

	1 кв. 2021	2 кв. 2021
Порушення строків виплати страхового відшкодування / виплати	220	565 ↑
Неприйняття рішення про страхове відшкодування / виплату	290	172 ↓
Страхове відшкодування не покриває фактичний збиток	191	138 ↓
Відмова у виплаті страхового відшкодування/виплати	110	101 ↓
Компенсація витрат по лікуванні / смерті / моральної шкоди	72	55 ↓
Інше	189	149 ↓
Всього	1072	1180 ↑

У другому кварталі було опрацьовано 1180 звернень щодо діяльності страхових компаній.

Причини спорів між споживачами та страховими компаніями – порушення останніми норм ЗУ «Про обов’язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів», невчасне подання відповідних заяв споживачами, відмінності між висновками експертів страхової та осіб, що займаються ремонтом пошкодженого майна та інше.

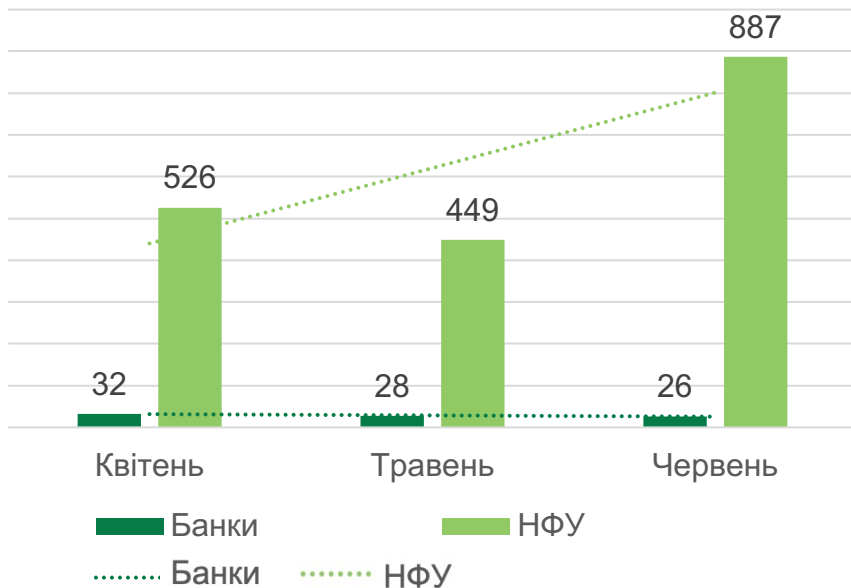
Запити на публічну інформацію



У другому кварталі 2021 року до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг надійшло 58 запитів на інформацію. Запити стосувались надання інформації щодо діючих банків, небанківських фінустанов, що займаються споживчим кредитуванням, страхових компаній, банків, які ліквідовані або перебувають в стані ліквідації, кредитних спілок та ломбардів, а також інших питань.

53 запити на публічну інформацію були задоволені.

Collection-діяльність банків і небанківських фінустанов



Споживачі фінансових послуг продовжують скаржитися на collection-діяльність банків і небанківських фінустанов. Здебільшого скарги пов'язані з неетичною чи агресивною поведінкою колекторів, розголошенням персональних даних, використанням персональних даних третіх осіб.

Проте варто відзначити, що у другому кварталі зменшилась кількість випадків, коли колектори розповсюджують матеріали, що принижують честь і гідність споживачів. Це пов'язано зі змінами до закону та встановленням чітких правил при роботі з проблемною заборгованістю.

Як діяти споживачу: не допускати прострочення платежів, а у разі погіршення фінансового стану – домовлятися про реструктуризацію боргу → якщо колектори продовжують погрожувати – скаржитися до фінансової установи → якщо ваші звернення проігнорують, звертайтеся до НБУ.



Виявлені ознаки порушення та проблемні питання у роботі банків

Нарахування відсотків на вже погашений кредит



Після погашення кредиту банк нарахував додаткові комісії, які не були зазначені у паспорті кредиту

Після надходження платежу по повному достроковому погашенню кредиту, банк додатково нарахував проценти за повний місяць користування кредитом, пояснивши це комісією за касове обслуговування. При цьому зазначена комісія не була прописана у паспорті кредиту.

В зазначених діях можна вбачати ознаки порушення ЗУ «Про споживче кредитування»: у разі дострокового повернення споживчого кредиту споживач сплачує проценти за користування кредитом та вартість усіх послуг за період фактичного користування кредитом.

Що робити споживачу:

1

Якщо банк вимагає сплати процентів чи комісій, які не були зазначені у паспорті споживчого кредиту, напишіть скаргу на ім'я керівництва банку з вимогою усунути розбіжності.

2

Після письмової скарги банк не скасовує додаткові платежі – має право звернутися по допомогу до Національного банку.

Шахрайські дії з використанням персональних даних



Викрадення коштів з рахунків та кредитного ліміту за допомогою вкраденого фінансового номера

До Національного банку надходили звернення щодо шахрайства: викрадення коштів з рахунків заявників та перерахування грошей з кредитного ліміту на інші рахунки, що призводить до боргів перед банком.

Найчастіше такі випадки трапляються, коли номери мобільних телефонів споживачів не прив'язані до паспорта і їх досить легко вкрасти. Шахраї шляхом злочинних дій можуть перевипускати сім-картки та отримувати доступ до банківських рахунків.

Як наслідок – спірні ситуації між банком та споживачем.

Що робити споживачу:

- 1** Перш за все – будьте пильні. Перейдіть на контракт з мобільним оператором, а також вимкніть послугу віддаленої заміни SIM-картки.
- 2** Якщо ви стали жертвою шахраїв, звертайтеся до банку з вимогою здійснити службове розслідування, а також подайте заяву до поліції.
- 3** Також ви можете звернутися по допомогу до Національного банку.

Агресивна поведінка під час стягнення простроченої заборгованості



Чинення тиску на боржників, їх родини та третіх осіб при проведенні роботи по стягненню заборгованості

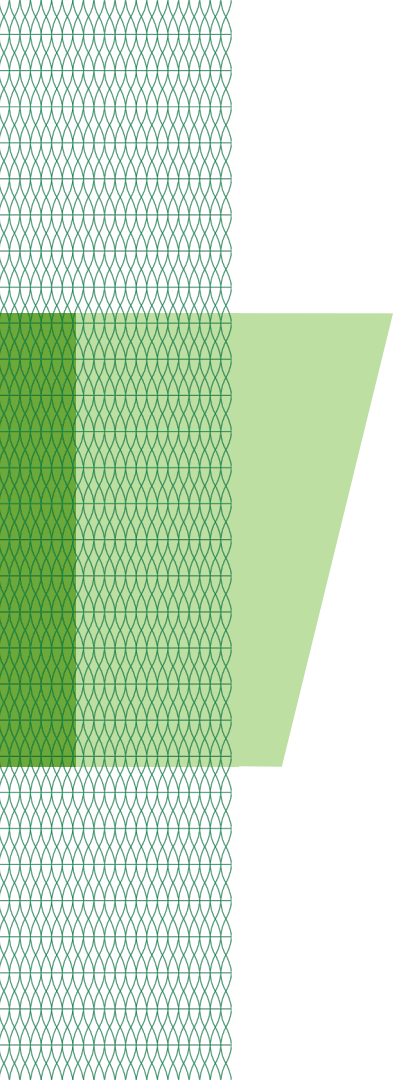
До Національного банку продовжують надходити скарги на жорсткі методи, що застосовують колектори банків у своїй діяльності. Мова про чисельні телефонні дзвінки та СМС-повідомлення, погрози проведення опису особистого майна у якості сплати за кредит тощо.

У таких діях можна вбачати ознаки порушення низки статей Цивільного кодексу, а також Закону України від 19.03.2021 № 1349-IX «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості».

Що робити споживачу:

- 1** Не допускати прострочення плати за кредит. У скрутній ситуації – домовлятися про реструктуризацію боргу.

Якщо було допущене прострочення й для стягнення заборгованості підключили колекторів, які ведуть себе агресивно, залякують та чинять тиск – варто написати скаргу на ім'я керівництва банку.
- 2**
- 3** Погрози продовжуються – звертайтеся до Національного банку.



Звернення споживачів, пов'язані з діяльністю небанківських фінансових установ

Нарахування процентів понад строк кредитування



Споживачі скаржилися через нарахування процентів за користування кредитом понад строк кредитування

Значна кількість звернень споживачів, які є клієнтами небанківських фінустанов, що займаються кредитуванням населення, стосувалась питань правомірності нарахування процентів за користування кредитними коштами понад строк кредитування.

Проценти за користування кредитними коштами можуть нараховуватись виключно в межах визначеного договором строку кредитування, та після спливу вказаного строку нарахування процентів за користування кредитом припиняється.

Що робити споживачу:

- 1 Зверніться до небанківської фінустанови з вимогою скасувати нарахування процентів.
- 2 Якщо небанківська фінустанова продовжує нараховувати проценти – напишіть скаргу на ім'я її керівництва.
- 3 Якщо після оскарження небанківська фінустанова не відреагує, – маєте право подати позов до суду, а також звернутися по допомогу до Національного банку.

Спори зі страховою компанією



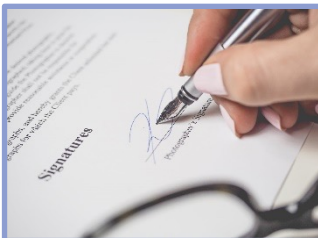
Виплата не в повному
обсязі / не прийняття
рішення про виплату /
відмова у виплаті
матеріальних збитків

Більшість звернень щодо діяльності страхових компаній стосувалися спорів, коли споживач отримував відшкодування не в повному обсязі або не отримував 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 відрізнятись від фактичних через експертний висновок залученого фахівця страхової.

Що робити споживачу:

- 1 Ретельно обирайте страхову компанію. Зверніть увагу на рівень довіри, її репутацію та історію роботи на ринку.
- 2 Уважно читайте договір зі страховою. Дізнайтесь перелік страхових випадків, а також перелік винятків із договору.
- 3 Якщо ви вважаєте, що страхова порушила ваші права, зверніться до її керівництва зі скаргою. Також ви маєте право звернутися за роз'ясненнями до Національного банку.

Шахрайство з використанням персональних даних з боку сервісів онлайн-кредитування



Споживачі дізнавались про борги перед небанківськими фінустановами, хоча кредити не оформлювали

Зі звернень споживачів були виявлені випадки, коли споживачі ставали боржниками, так як на їх імена шахраї оформлювали кредити. Це відбувалося через неналежне виконання порядку ідентифікації та верифікації клієнтів з боку компаній, що займаються мікрокредитуванням населення.

Шахраї, на крадені персональні дані та відновлені фінансові номери, оформлювали кредити та виводили кошти на рахунки третіх осіб. Споживачі, у свою чергу, дізнавались про борги шляхом отримання інформації з Українського бюро кредитних або після надходження дзвінків з вимогами сплати заборгованості.

Що робити споживачу:

1

Якщо на ваше ім'я зловмисники оформили кредити у фінансовій компанії, зверніться до її керівництва з зазначенням деталей.

2

Якщо компанія продовжує вимагати гроші, кредит на які ви не оформлювали, зверніться до Національного банку.

3

З приводу ситуації також варто повідомити поліцію і кіберполіцію.



Як звернутися до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг?

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

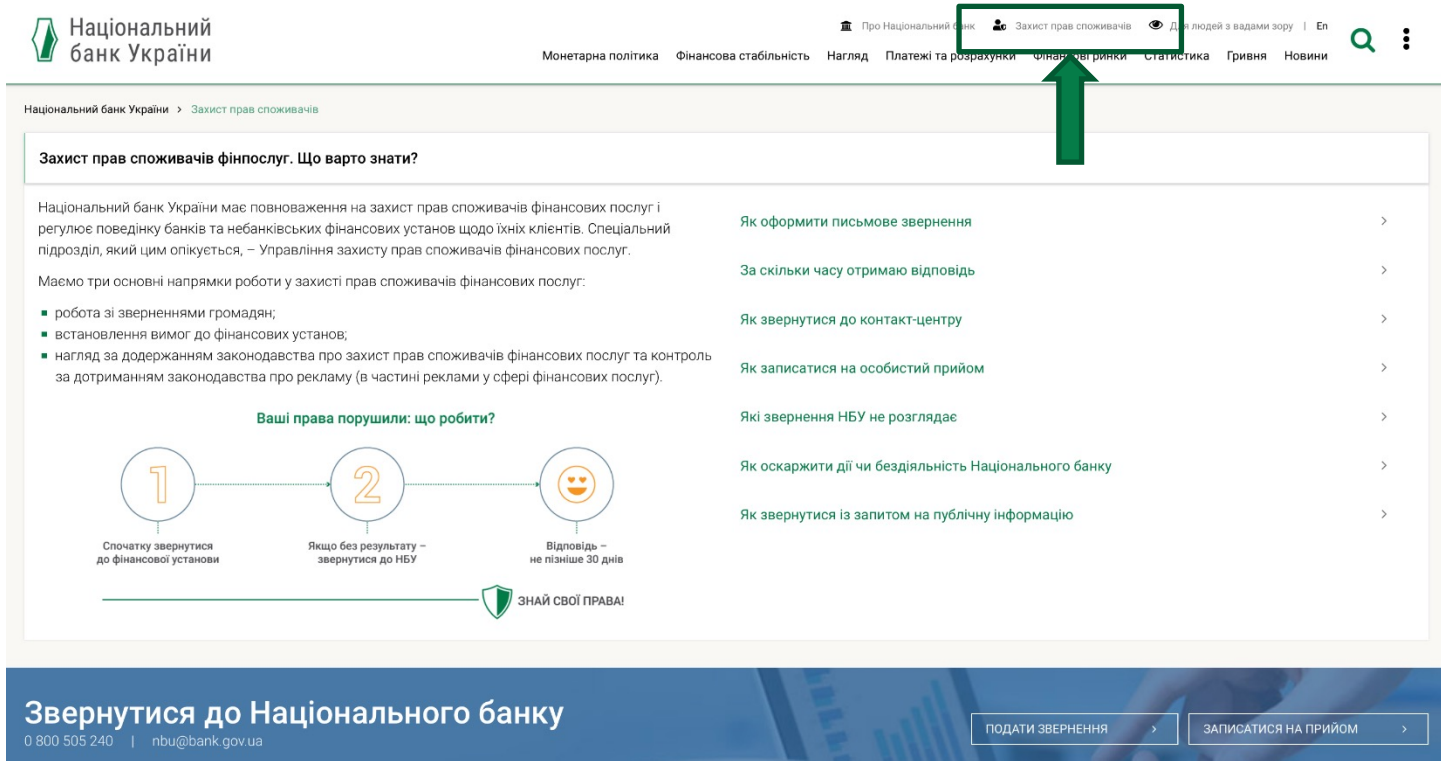


Зателефонувати до контакт-центру
0 800 505 240



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

Більше інформації на сторінці УЗПСФП на сайті НБУ:



Національний банк України

Про Національний банк | **Захист прав споживачів** | Для людей з вадами зору | Еп

Монетарна політика | Фінансова стабільність | Нагляд | Платежі та розрахунки | **Фінансові ринки** | Статистика | Гривня | Новини

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?

- 1 Спочатку звернутися до фінансової установи
- 2 Якщо без результату – звернутися до НБУ
- 3 Відповідь – не пізніше 30 днів

ЗНАЙ СВОЇ ПРАВА!

- 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 >

Звернутися до Національного банку

0 800 505 240 | nbu@bank.gov.ua

ПОДАТИ ЗВЕРНЕННЯ > | ЗАПИСАТИСЯ НА ПРИЙОМ >

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

Звернутися до Національного банку

0 800 505 240 | nbu@bank.gov.ua

ПОДАТИ ЗВЕРНЕННЯ > ЗАПИСАТИСЯ НА ПРИЙОМ >

Маєте питання?

Пишіть нам у месенджерах

Web chat Telegram Viber

Споживачам

- + Як попередити порушення ваших прав?
- + Які є ознаки, що фінансова установа порушує права клієнта?
- + Що робити, якщо фінансова установа порушує права?
- + Фінансова реклама "кредит під 0%", але реальна процентна ставка є значно більшою. Чи порушені права?

БІЛЬШЕ >

Корисні матеріали

Для клієнтів банків Для клієнтів небанківських установ **Звіт про роботу зі зверненнями**

- Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за IV квартал 2020 року
15 лют. 2021 16:35
- Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за III квартал 2020 року
11 лист. 2020 19:40
- Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за II квартал 2020 року
10 серп. 2020 14:30
- Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за I квартал 2020 року
18 трав. 2020 15:25