



**Захист прав споживачів фінансових послуг:
робота зі зверненнями і запитам на публічну
інформацію у 3 кварталі 2021 року**

Головне – звернення по банкам

- У третьому кварталі 2021 року до НБУ надійшли скарги від споживачів на роботу 46 українських банків. Найчастіше – стосовно роботи 3 банків.
- 17% звернень щодо банків з іноземним капіталом, 6% і 8% – щодо приватних та державних банків відповідно мали ознаки порушення прав споживачів фінпослуг.
- Найпоширенішими питаннями стали правовідносини за кредитними договорами – 741 звернення, електронні платіжні засоби та розрахунки – 540 звернень, якість обслуговування у банку – 161 звернення, правовідносини за депозитними договорами – 75 звернень.
- Серед проблемних питань, пов'язаних з діяльністю банків, можна виділити випадки шахрайства з рахунками клієнтів, нав'язування додаткових послуг, жорсткі дії зі стягнення проблемної заборгованості.

Головне – звернення по небанківським фінустановам

- У третьому 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 7 583 звернення (з яких 4 959 звернень щодо їх collection-діяльності), стосовно діяльності страхових компаній – 1 071 звернення, стосовно діяльності кредитних спілок та ломбардів – 50 звернень.
- Загалом було опрацьовано 8 716 письмових звернень та 5 755 дзвінків до контакт-центру щодо небанківських фінансових установ.
- Найбільше звернень – 87% – стосувалися роботи небанківських фінансових компаній, які займаються споживчим кредитуванням. 12% – надходило щодо страхових компаній.
- Більше половини звернень (4170 із загальної кількості – 7 583), що стосувалися діяльності небанківських фінустанов, які займаються споживчим кредитуванням, містили ознаки порушення прав споживачів.

Головне – звернення по небанківським фінустановам

- 487 звернень (із загальної кількості – 1 071), що стосувалися роботи страхових компаній, містили ознаки порушення прав споживачів.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінустанов став Collection – 4 959 звернень, правовідносини за кредитами небанківських фінустанов, що займаються споживчим кредитуванням, – 2 451 звернення, правовідносини за обов'язковими видами страхування – 823 звернення, правовідносини за добровільними видами страхування – 196 звернень. Інші питання склали 286 звернень.
- Серед проблемних питань, пов'язаних з діяльністю небанківських фінансових установ, можна виділити нарахування процентів понад строк кредитування, шахрайство з використанням втрачених документів споживачів, проблемні питання зі страховими компаніями, жорсткі методи стягнення проблемної заборгованості.

Загалом отримали та опрацювали майже 29 тис. звернень споживачів



11 344

Письмових звернень



17 462

Дзвінків до контакт-центру

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

Кількість письмових звернень зросла на 18%

	2 кв 2021	3 кв 2021
Державні банки	967	957 10 ↓
Іноземні банки	544	703 159 ↑
Приватні банки	359	554 304 ↑
Небанківські фінустанови	6 184	7 583 1 399 ↑
Страхові компанії	1 180	1071 109 ↓
Банки в ліквідації	82	83 1 ↑
Інше	307	296 11 ↓
Всього	9 623	11 344 1 721↑

Зберігається динаміка зі збільшення кількості письмових звернень. У третьому кварталі приріст становив 18%.

Зросла кількість звернень, що стосувалися роботи небанківських фінансових установ, що займаються споживчим кредитуванням. При цьому спостерігаємо зменшення скарг на страхові компанії.

Крім цього, у третьому кварталі на 29% зросла кількість звернень щодо роботи іноземних банків та на 54% – щодо приватних банків.

Кількість дзвінків до контакт-центру зросла на 10%

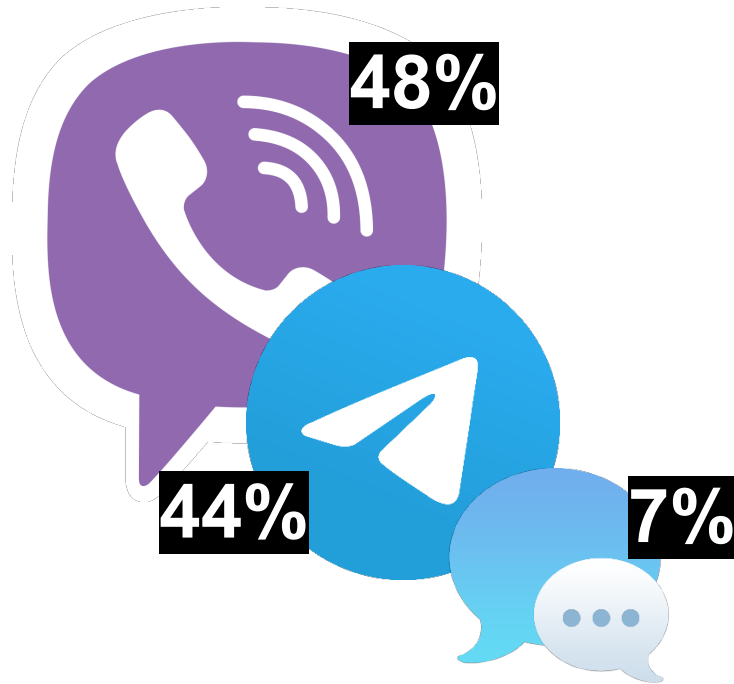
	2 кв 2021	3 кв 2021
Державні банки	915	1 119 204 ↑
Іноземні банки	519	675 156 ↑
Приватні банки	355	479 124 ↑
Небанківські фінустанови	3 378	5 160 1 782 ↑
Страхові компанії	256	546 290 ↑
Банки в ліквідації	439	352 87 ↓
Інше	9 995	9 082 913 ↓
Всього	15 857	17 462 1 605 ↑

Найбільший приріст скарг – 52% – стосувався роботи небанківських фінустанов.

Це зумовлено активною комунікацією Національного банку Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості».

Документ чітко окреслив заборони в роботі колекторів і права споживачів, через що останні почали частіше скаржитись на колекторів.

Звернення до контакт-центру через альтернативні канали



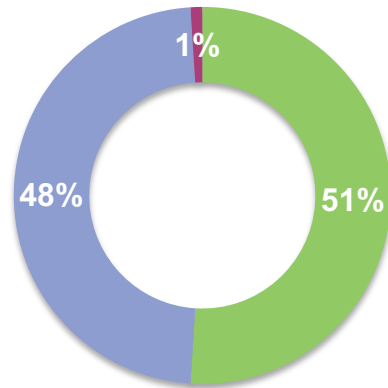
У другому кварталі 2021 року Національний банк запустив чат-бота у Viber, Telegram та на сайті НБУ. Відтоді споживачі можуть швидко знаходити відповіді на розповсюджені питання, які вшиті у функціонал інтерактивного помічника. У випадку, якщо споживач не знаходить відповідь на своє питання, чат-бот може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

За третій квартал було опрацьовано 953 чат-сесій, з яких 459 надійшло через Viber, 424 – Telegram та 70 – Web chat.

364 чати були оцінені споживачами. 88% оцінок були позитивними. У половині відгуків споживачі відзначили швидкість надання роз'яснень та доброзичливість, ще 61% споживачів відзначили якість надання відповідей.

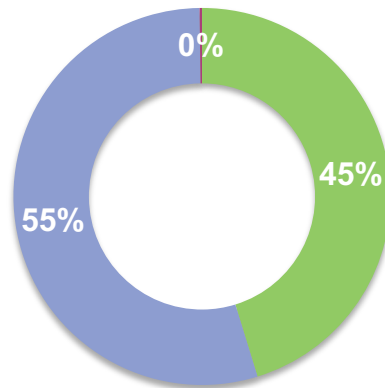
Письмові звернення, які надійшли до Управління захисту прав споживачів за третій квартал 2021 року

2-й кв 2021



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

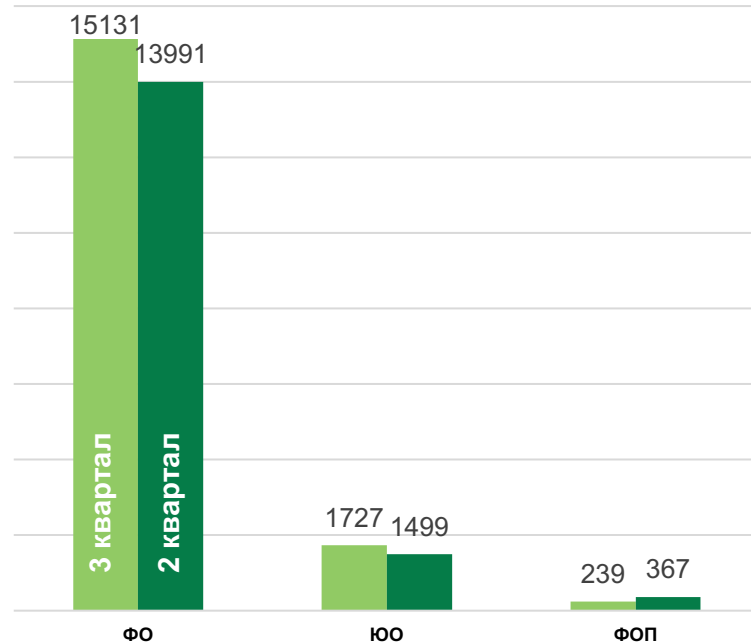
3-й кв 2021



Топ-5 питань від споживачів:

- Collection, 47%
- Правовідносини за кредитами небанківських фінустанов, 23%
- Правовідносини за обов'язковими видами страхування, 8%
- Правовідносини за кредитними договорами банків, 7%
- Електронні платіжні засоби та розрахунки, 5%

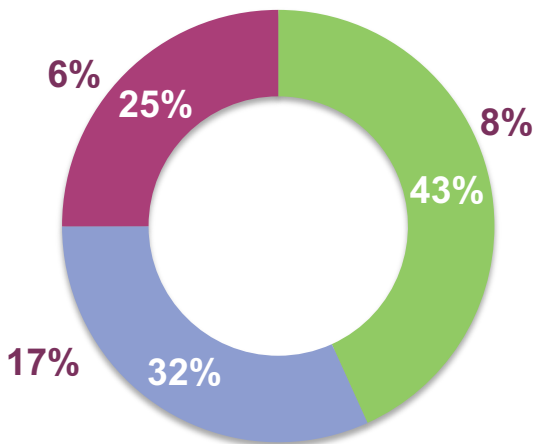
Дзвінки до контакт-центру, які надійшли до Управління захисту прав споживачів за третій квартал 2021 року



Топ-5 питань від споживачів:

- Collection, 19%
- Правовідносини за кредитами небанківських фінустанов, 14%
- Грошовий обіг (банкноти та монети), 11%
- Правовідносини за кредитними договорами банків, 7%
- Електронні платіжні засоби та розрахунки, 5%

На які банки скаржилися споживачі



■ Державні банки ■ Іноземні банки ■ Приватні банки

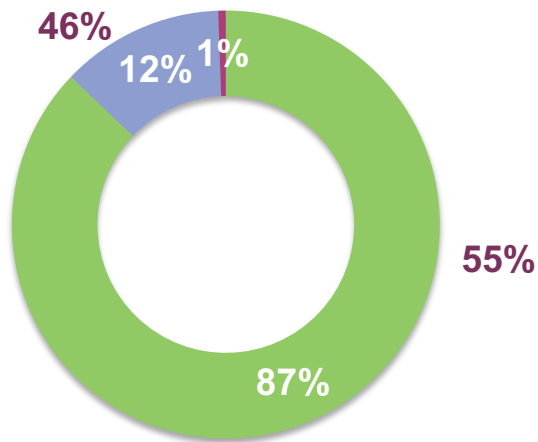
- Питома вага звернень групи банків від загальної кількості звернень по банкам
- Питома вага звернень, в яких виявлено ознаки порушення від загальної кількості звернень групи банків

Споживачі скаржилися на роботу 46 українських банків у третьому кварталі 2021 року. Загалом надійшло 2 249 письмових звернень щодо банків.

Найчастіше – стосовно роботи трьох банків. Причина – ці банки активно працюють з населенням та мають найбільшу клієнтську базу. 43% звернень від загальної кількості звернень щодо банків стосувалися державних банків. 32% – звернення щодо банків з іноземним капіталом. Четверть – стосувалися приватних банків.

У третьому кварталі спостерігаємо зростання звернень щодо діяльності банків. Споживачі почали активніше звертатися до регулятора з питаннями, пов'язаними зі змінами, що відбулися внаслідок набуття чинності «колекторського» закону.

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 третьому кварталі 2021 року було опрацьовано 8 716 письмових звернень стосовно роботи небанківських фінансових установ.

Найчастіше (87% звернень) споживачі скаржилися на роботу компаній, що займаються споживчим кредитуванням населення. 12% звернень стосувалися роботи страхових компаній. Решта – 1% звернень – діяльності кредитних спілок та ломбардів.

55% звернень стосовно роботи небанківських фінустанов, які займаються споживчим кредитуванням, мали ознаки порушення прав споживачів. Для страхових компаній частка звернень з ознаками порушення становила 46%. 50 звернення стосувалися діяльності кредитних спілок та ломбардів, що є несуттєвим у загальній кількості.

Питання щодо страхових компаній

	2 кв. 2021	3 кв. 2021
Порушення строків виплати страхового відшкодування / виплати	565	514 51 ↓
Неприйняття рішення про страхове відшкодування / виплату	172	101 71 ↓
Страхове відшкодування не покриває фактичний збиток	138	152 14 ↑
Відмова у виплаті страхового відшкодування/виплати	101	107 6 ↑
Компенсація витрат по лікуванні / смерті / моральної шкоди	55	69 14 ↑
Інше	149	128 21 ↓
Всього	1180	1071 109 ↓

У третьому кварталі було опрацьовано 1071 звернення щодо діяльності страхових компаній. Відзначається незначне зменшення кількості скарг у порівнянні з попереднім кварталом.

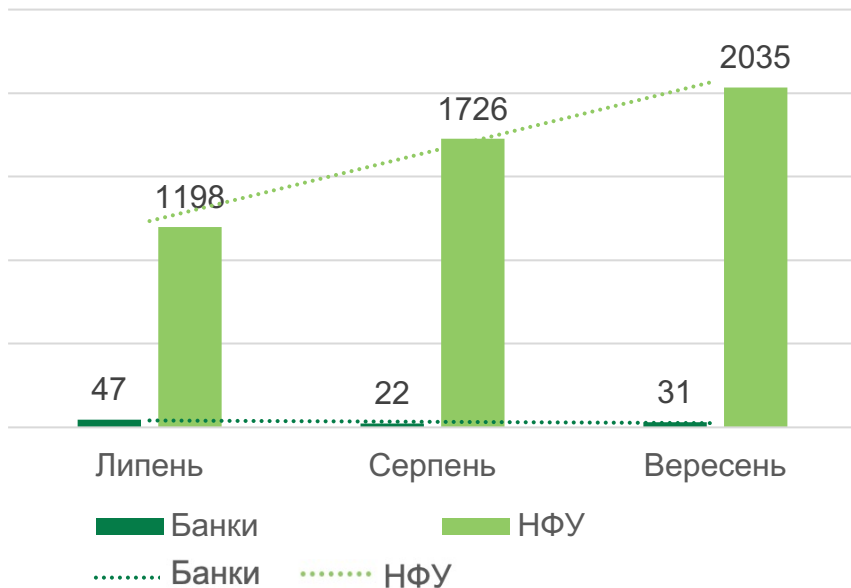
Причини спорів між споживачами та страховими компаніями – порушення останніми норм ЗУ «Про обов’язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів», невчасне подання відповідних заяв споживачами, відмінності між висновками експертів страхової та осіб, що займаються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

Запити на публічну інформацію



У третьому кварталі 2021 року до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг надійшло 52 запити 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, одного ломбарду, а також інших питань.

Collection-діяльність банків і небанківських фінустанов



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

У третьому кварталі відзначається зростання кількості таких скарг у зв'язку з активною комунікацією Закону України «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості».

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

Викрадення коштів з рахунків через шахрайські дії



Є цілий список способів, які зловмисники використовують, щоб заволодіти коштами клієнтів банків

Наведемо декілька прикладів:

- часто шахраї представляються працівниками безпеки банку/НБУ/тощо, споживач повідомляє реквізити платіжної картки, пароль тощо;
- шахраї отримують доступ до рахунків внаслідок викрадення фінансового номеру та перевипуску сім-картки;
- шахраї повідомляють про те, що з рахунку «жертви» сторонні особи намагаються здійснити несанкціоноване списання коштів та пропонують убезпечити кошти шляхом відкриття іншої картки та переведення туди коштів.

Що робити споживачу:

- 1 Перш за все – будьте пильні. Перейдіть на контракт з мобільним оператором, а також запам'ятайте, що ніхто не має права просити повідомити ваші паролі.
- 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.

Нав'язування додаткових послуг



Споживачі скаржаться на неможливість отримати необхідні послуги без придбання додаткових, які їм не потрібні

При зверненні клієнтів до банку з метою перевипуску платіжної картки співробітники наполягають на необхідності отримання кредитної.

Інший приклад – при зверненні клієнтів до банку з метою здійснення касових операцій касові працівники наполягають на необхідності придбання страхових полісів.

Клієнти, які не погоджуються з наполегливими пропозиціями співробітників банків, отримують відмову у наданні/придбанні тієї послуги/продукту, за отриманням якої клієнт звернувся.

Що робити споживачу:

1

Такі дії – це порушення законодавства. Тому ви маєте право скаржитися на дії співробітників банку до їх керівництва.

2

Якщо вашу скаргу проігнорують, напишіть звернення до Національного банку України.

Агресивна поведінка під час стягнення простроченої заборгованості



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

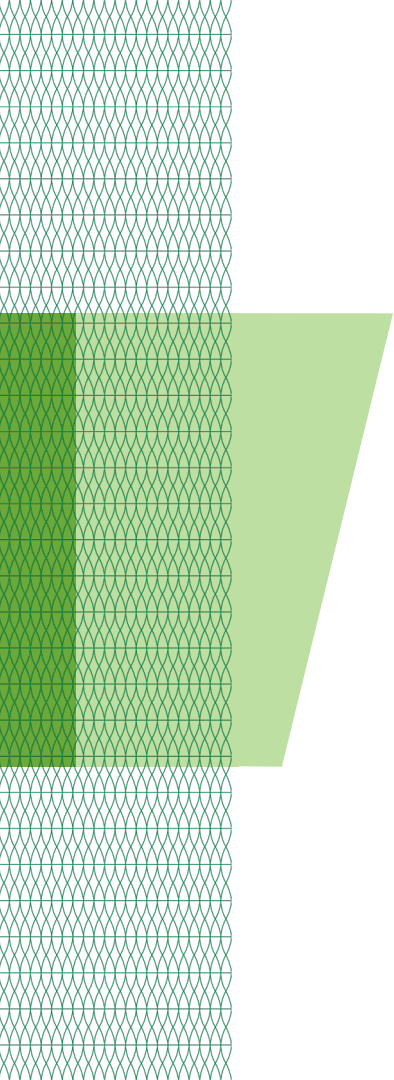
До Національного банку продовжують надходити скарги на жорсткі методи, що застосовують колектори банків у своїй діяльності. Мова про чисельні телефонні дзвінки та СМС-повідомлення, погрози проведення опису особистого майна у якості сплати за кредит тощо.

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:

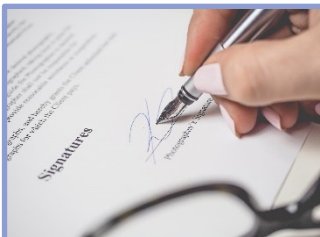
- 1 Не допускати прострочення плати за кредит. У скрутній ситуації – домовлятися про реструктуризацію боргу.

Якщо було допущено 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

Шахрайство з використанням втрачених документів споживачів



Шахраї оформлювали кредити у небанківських фінансових установах з використанням чужих документів

Зі звернень споживачів були виявлені випадки, коли споживачі ставали боржниками, так як на їх імена шахраї оформлювали кредити. Проблема у тому, що послуги з дистанційного обслуговування клієнтів, які зазвичай використовують такі організації, мають підвищений ризик шахрайських операцій.

Шахраї, на крадені персональні дані та відновлені фінансові номери, оформлювали кредити та виводили кошти на рахунки третіх осіб. Споживачі, у свою чергу, дізнавалися 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.

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 відрізнятися 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.

Collection-діяльність



Порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості

Небанківські фінустанови порушують ЗУ «Про споживче кредитування» та надсилають позичальникам, членам їх сімей, сусідам, колегам по роботі погрози в разі несплати простроченої заборгованості. Використовують цілодобовий автодозвон, розповсюджують фото позичальників з надписом «боржник» та фотоколажів, які принижують честь і гідність позичальників, погроз проведення опису особистого майна боржників з метою його реалізації в разі несплати боргу. Також мікрофінансові компанії продовжують повідомляти інформацію про заборгованість споживача третім особам, які не мають ніякого відношення до кредиту.

Що робити споживачу:

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

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



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?

- Спочатку звернутися до фінансової установи
- Якщо без результату – звернутися до НБУ
- 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