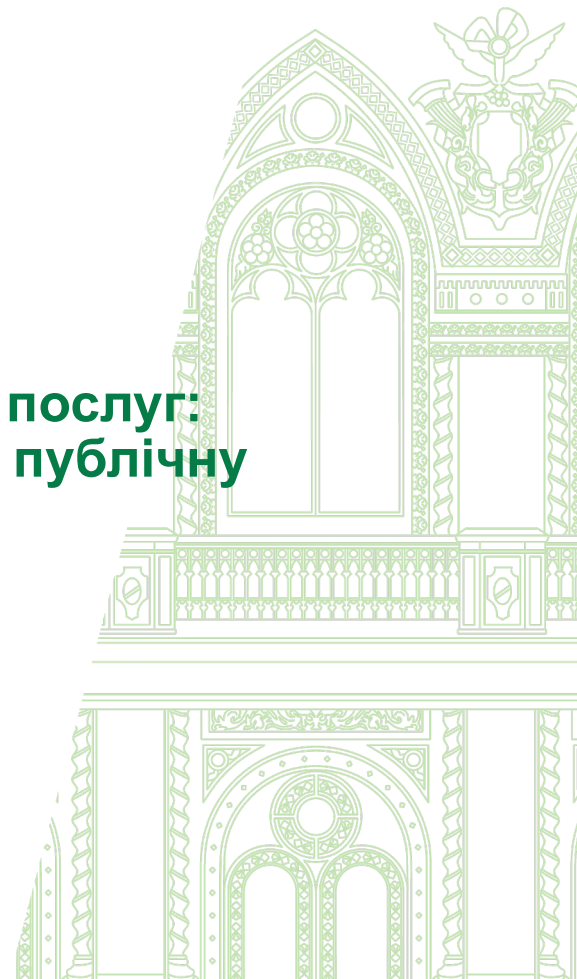


## Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями і запитами на публічну інформацію у 1 кварталі 2022 року



# Головне

---

- 24 лютого 2022 року на підставі Указу Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», затвердженого Законом України «Про затвердження Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24.02.2022 № 2102-ІХ, введено воєнний стан на всій території України із 05 години 30 хвилин 24 лютого 2022.
- Введення воєнного стану вплинуло на структуру звернень до Національного банку України, що чітко прослідковується у порівнянні періодів з 1.01-23.02 і 24.02-31.03.
- До 24.02.2022 письмові звернення стосувались діяльності 32 діючих банків, з 24.02.2022 — 45 діючих банків.
- До 24.02.2022 звернення стосувались діяльності більше ніж 200 небанківських фінансових установ, з 24.02.2022 — 100 небанківських фінансових установ.

## Головне – звернення по банкам

---

- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності банків до 24.02.2022 стали правовідносини за кредитними договорами, електронні платіжні засоби та розрахунки, робота банкоматів/терміналів самообслуговування та якість обслуговування у банку.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності банків з 24.02.2022 стали арешт коштів на рахунку по виконавчому провадженню, кредитні канікули на час воєнного стану, проблеми з переказом, закриті відділення / відсутній доступ до банківських індивідуальних сейфів та блокування рахунків громадянам РФ та РБ.
- До 24.02.2022 звернення до контакт-центру надходили стосовно діяльності 46 діючих банків. Більшість звернень стосувались питань, пов'язаних з державними банками – 564 звернення, стосовно іноземних банків надійшло 407 звернень, та з приводу приватних банків отримали 292 звернення.
- З 24.02.2022 звернення до контакт-центру надходили стосовно діяльності 59 діючих банків. Більшість звернень стосувались питань, пов'язаних з державними банками – 1 432 звернення, стосовно іноземних банків надійшло 1 051 звернення, та з приводу приватних банків отримали 818 звернень.

# Головне – звернення по небанківським фінансовим установам

---

- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінансових установ до 24.02.2022 стали правовідносини з врегулювання простроченої заборгованості, відносини з мікрофінансовими компаніями (кредитування, факторинг), правовідносини за обов'язковими видами страхування, правовідносини за добровільними видами страхування.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінансових установ з 24.02.2022 стали правовідносини з врегулювання простроченої заборгованості, кредитні канікули на час воєнного стану, не виплата страхового відшкодування, відносини з мікрофінансовими компаніями (кредитування, факторинг).
- Стосовно діяльності мікрофінансових компаній було отримано 1 497 усних звернень до 24.02.2022, стосовно діяльності страхових компаній – 133 звернення, стосовно діяльності кредитних спілок та ломбардів – 24 звернення. Стосовно діяльності мікрофінансових компаній було отримано 125 усних звернень з 24.02.2022, стосовно діяльності ломбардів – 37 звернень, стосовно діяльності кредитних спілок – 18 звернень, стосовно діяльності страхових компаній – 7 звернень.

## Загалом у першому кварталі 2022 року отримали та опрацювали більше 23 тис. звернень споживачів



8 889

Письмових звернень







14 218

Дзвінків до контакт-центру

Щокварталу спостерігалось збільшення кількості звернень до Національного банку. Перший квартал 2022 року — перший період, коли кількість звернень залишилась приблизно сталою у порівнянні з попереднім кварталом. Пояснення — початок війни та зміна структури питань до Національного банку України.

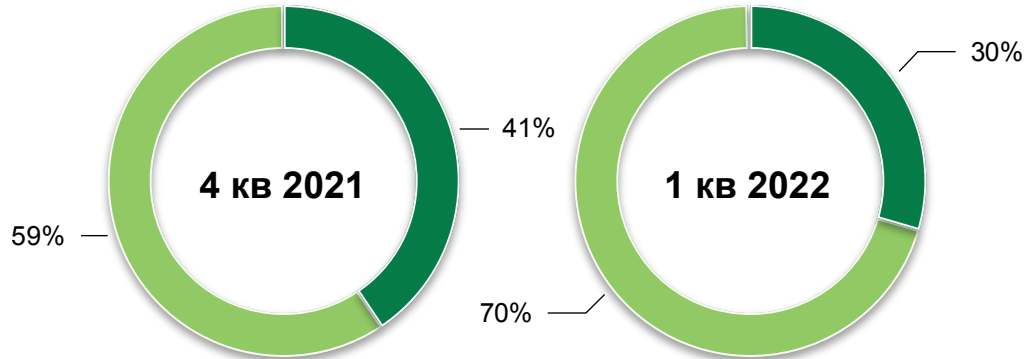
## Порівняння кількості письмових звернень і дзвінків до КЦ, які надійшли до Управління захисту прав споживачів у 4 кв 2021 року і 1 кв 2022 року

	 4 кв 2021	 1 кв 2022	 4 кв 2021	 1 кв 2022
Державні банки	880	1 016	1 014	1 996
Іноземні банки	693	829	666	1 458
Приватні банки	528	777	473	1 110
Банки в ліквідації	72	113	312	418
Колекторські компанії	324	200	99	108
Мікрофінансові компанії	8 450	5 105	3 464	1 622
Страхові компанії	880	603	189	140
Кредитні спілки та ломбарди	27	40	41	79
Інше	212	206	9 016	7 287
<b>Всього</b>	<b>12 066</b>	<b>8 889</b>	<b>15 274</b>	<b>14 218</b>

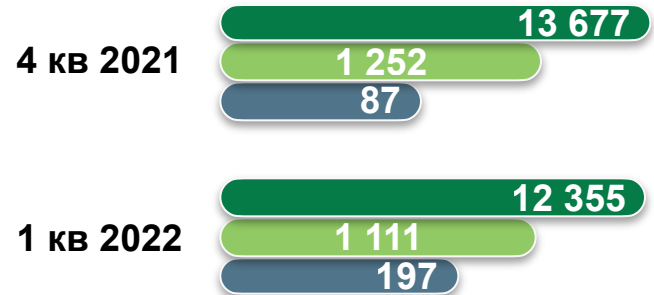
# Письмові звернення та дзвінки до контакт-центру, які надійшли до Управління захисту прав споживачів за перший квартал 2022 року



## Письмові звернення



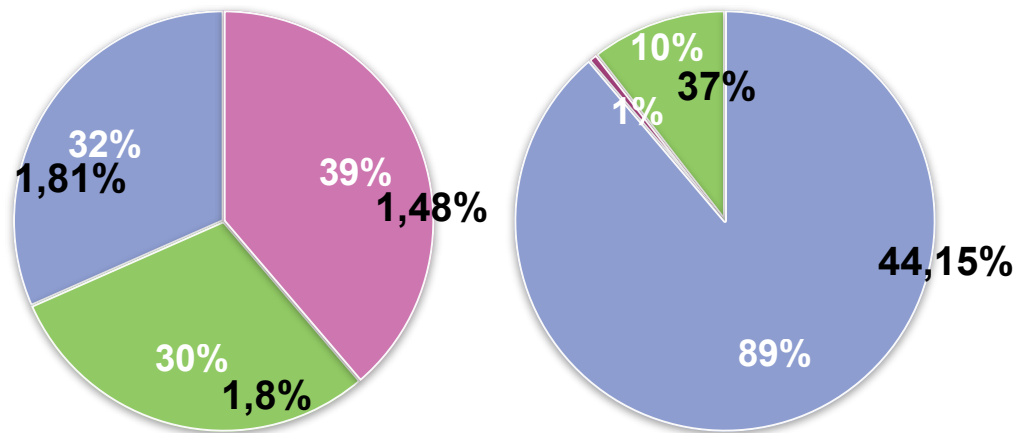
## Дзвінки до контакт-центру



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

■ ФО ■ ЮО ■ ФОП

## На які банки та фінустанови скаржилися споживачі у першому кварталі 2022 року



- Державні банки
- Приватні банки
- Іноземні банки
- Мікрофінансові компанії
- Кредитні спілки та ломбарди
- Страхові компанії

■ Питома вага звернень, в яких виявлено ознаки порушення від загальної кількості звернень групи банків

Споживачі скаржилися на роботу 45 українських банків у першому кварталі 2022 року. Загалом надійшло 2 720 письмових звернень щодо діючих банків.

Банки усіх форм власності мали подібний показник виявлених ознак порушень — 1,48-1,8%.

Також було опрацьовано 5 748 звернень стосовно діяльності небанківських фінансових установ. Найбільшу кількість звернень — 89% — становили питання щодо діяльності небанківських фінансових установ, що займаються кредитуванням населення.



## У першому кварталі 2022 року було отримано 43 запити на публічну інформацію

Запит	Кількість
Фінансові компанії	10
Страхові компанії	4
Державні банки	7
Іноземні банки	3
Банки в ліквідації	2
Колекторські компанії	1
Питання щодо діяльності НБУ	9
Інше	7

У першому кварталі 2022 року до Управління захисту прав надійшло 43 запити на публічну інформацію. Більшість запитів стосувалися роботи банків.

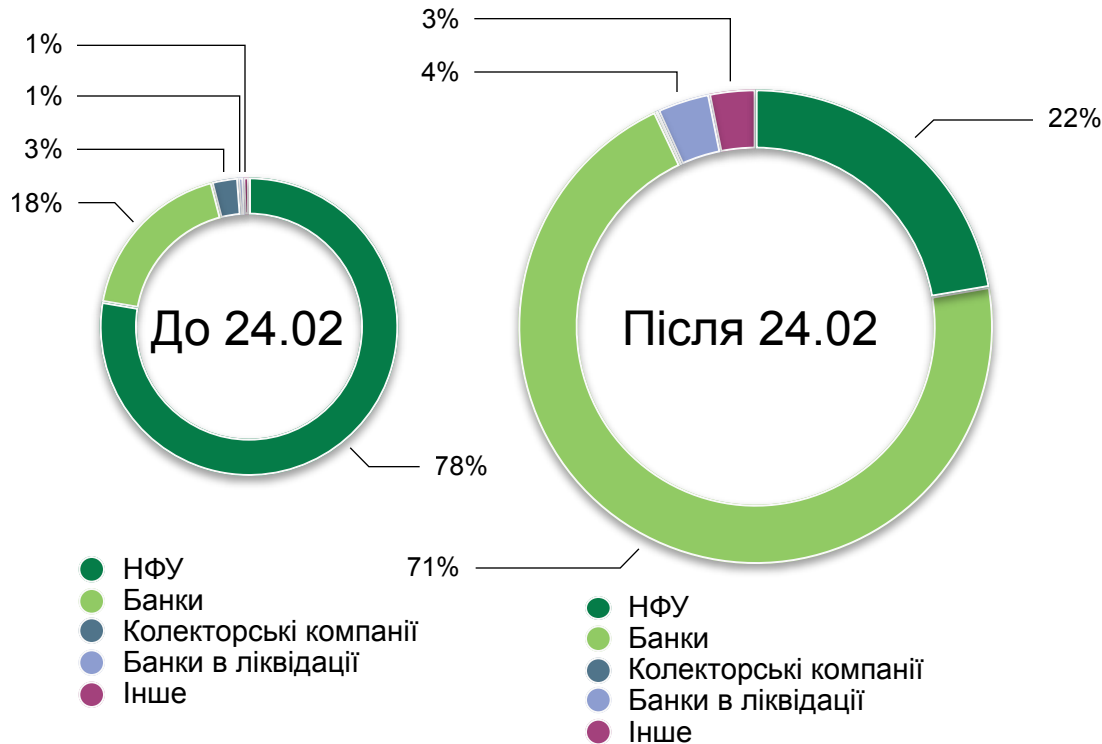
Також були опрацьовані запити щодо фінансових компаній, страхових компаній, колекторської компанії.

21% запитів складала питання щодо діяльності Національного банку України.



## **Звернення, пов'язані з введенням воєнного стану в Україні**

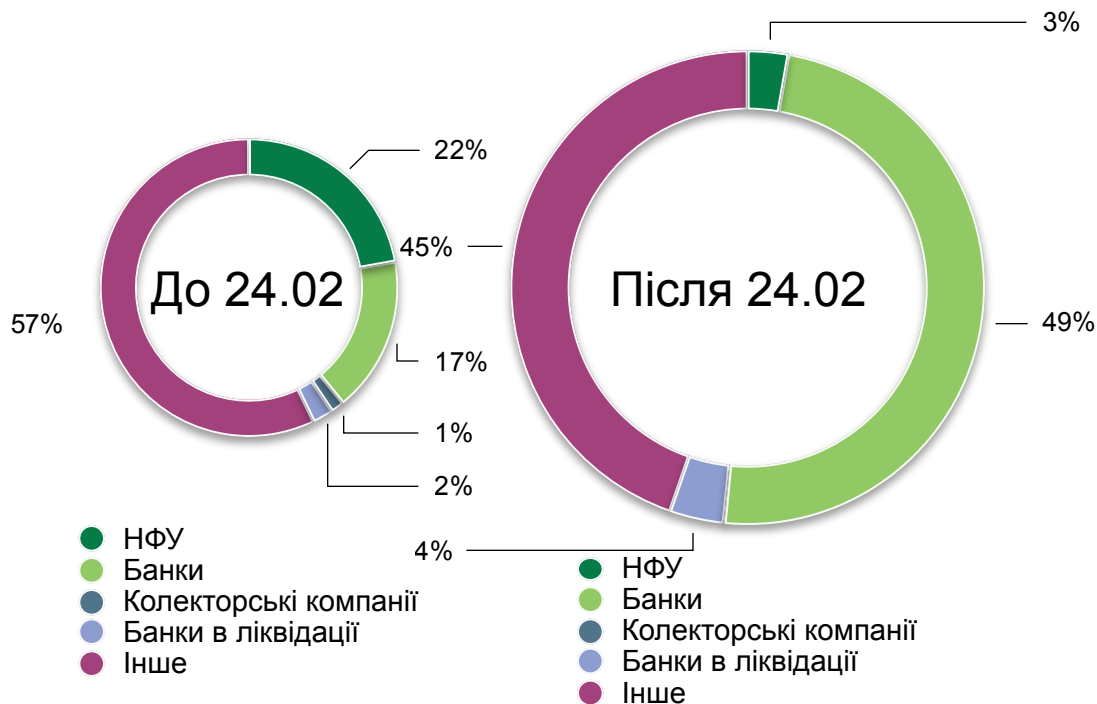
# До введення воєнного стану більшість письмових звернень стосувалися роботи НФУ, після введення — щодо діяльності банків



## Топ-5 питань після 24 лютого

- 1) Арешт коштів на рахунку по виконавчому провадженню — 547 звернень
- 2) Кредитні канікули на час воєнного стану (банки) — 192 звернення
- 3) Правовідносини з врегулювання простроченої заборгованості (НФУ) — 149 звернень,
- 4) Кредитні канікули на час воєнного стану (небанки) — 125 звернень
- 5) Проблеми з переказами — 88 звернень

## Таку саму тенденцію спостерігаємо і в зверненнях до контакт-центру Національного банку України



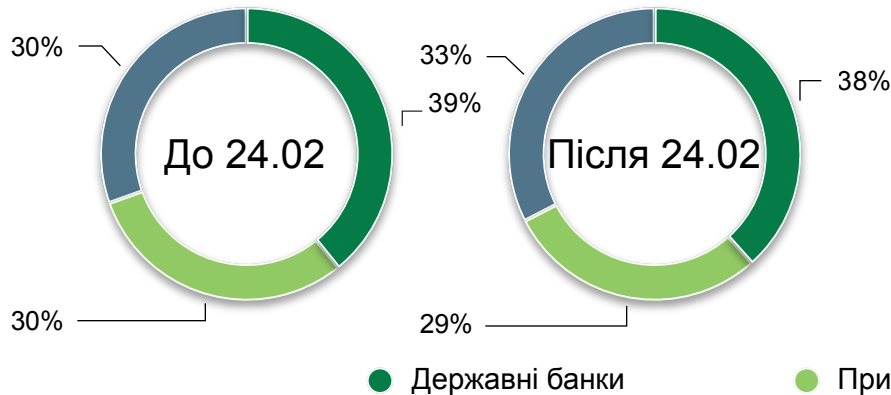
### Топ-5 питань після 24 лютого

- 1) Арешт коштів на рахунку по виконавчому провадженню — 1379 звернень
- 2) Кредитні канікули на час воєнного стану — 411 звернення
- 3) Закриті відділення / відсутній доступ до банківських індивідуальних сейфів — 346 звернень
- 4) Мораторій на транскордонні перекази в іноземній валюті — 312 звернень
- 5) Ліквідація банків АТ "МР БАНК" та ПАТ "Промінвестбанк" – 232 звернення

# Письмові звернення та дзвінки до контакт-центру НБУ щодо діяльності банків



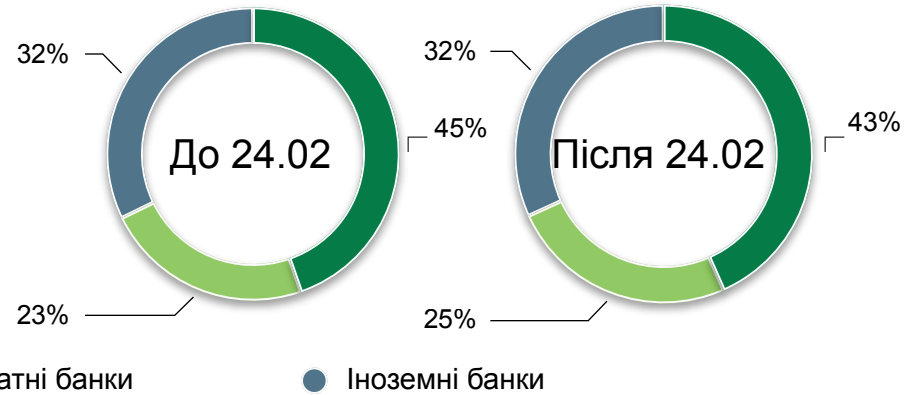
## Письмові звернення



Структура письмових звернень у розрізі права власності банків лишилась практично сталою.



## Дзвінки до контакт-центру

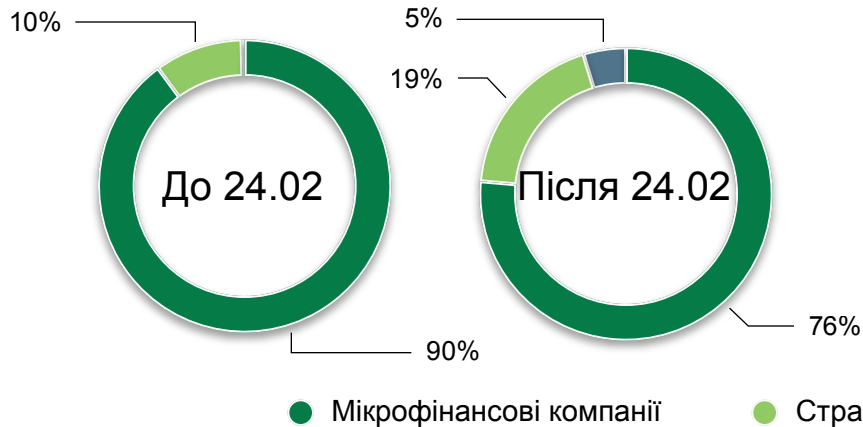


Структура усних звернень не змінилась, але значно зросла кількість звернень на банки усіх форм власності.

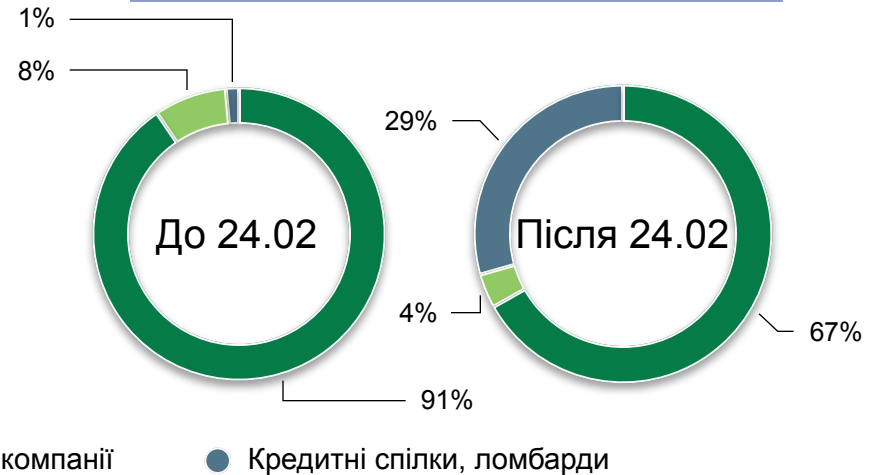
# Письмові звернення та дзвінки до контакт-центру НБУ щодо діяльності небанківських фінансових установ



## Письмові звернення



## Дзвінки до контакт-центру



До введення воєнного стану щодо діяльності мікрофінансових компаній було отримано 4 749 письмових звернень, після введення — 356

Також змінилась структура звернень до контакт-центру НБУ щодо діяльності небанківських фінансових установ

## До 24.02 було опрацьовано 476 чат-сесій, після — 1 669



З 24.02 в 15% чатів було оцінено рівень задоволеності наданими роз'ясненнями, при цьому задоволеними (оцінки 4 та 5) залишились 93% громадян.

62% громадян, що залишились задоволеними, відмітили саме якість наданих роз'яснень, швидкість з'єднання з фахівцями або їх доброзичливість.



## **Виявлені ознаки порушення та проблемні питання у роботі банків до 24.02**



# Шахрайські дії з рахунками клієнтів банку



**Шахраї перевипускають сім-картку з фінансовим номером телефону клієнта і переводять кошти на інший рахунок**

У випадках, коли на картці встановлений кредитний ліміт, зловмисники перераховують увесь його обсяг на власні рахунки, залишаючи споживачу борг перед банком. Це, у свою чергу, веде до нарахування відсотків та штрафів, які споживач вимушений сплачувати, адже верифікація операцій проводилася за допомогою фінансового номеру клієнта.

Крім цього, у таких випадках співробітники банку можуть не заблокувати картку на прохання клієнта та не відмінити платіж, керуючись тим, що вказані операції проводились за допомогою фінансового номеру.

## 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, а банк відмовляється блокувати рахунок, маєте право скаржитися до його керівництва, а також – до Національного банку.

3

Також варто написати заяву до поліції, а також кібер-поліції.

# Порушення «коолекторського» закону



**Працівники банків вимагають погасити кредит третіх осіб, які не укладали кредитних договорів**

Нав'язлива комунікація зі сторони представників банків з особами, які не є клієнтами банку, не укладали кредитних договорів та не є поручителями за такими договорами. Відповідно до ЗУ «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту прав споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості» забороняється будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача), які не надали згоди на таку взаємодію.

## Що робити споживачу:

- 1** При першому контакті з особою, що займається стягненням простроченої заборгованості, до якої ви не маєте стосунку, забороніть взаємодіяти з вами.
- 2** У разі, якщо контакти не припиняться, зверніться до фінансової установи, що займається стягненням вашої заборгованості, з письмовою скаргою на дії її працівників.
- 3** Якщо фінансова установа не погоджується задовільнити ваші претензії, зверніться до НБУ



## **Звернення споживачів, пов'язані з діяльністю небанківських фінансових установ до 24.02**

# Нарахування процентів понад строк кредитування



Нарахування процентів за користування кредитом понад строк кредитування та накладення штрафних санкцій за прострочення

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.

Крім того, нарахування таких процентів як відповідальності за порушення грошового зобов'язання в період дії карантину є ознакою порушення Закону України «Про споживче кредитування». Мікрофінансові компанії в договорах під виглядом різноманітних видів комісій та/або процентів «маскують» пеню та штрафи з метою їх нарахування в карантин.

## Що робити споживачу:

1

Перш ніж підписувати кредитний договір — уважно його прочитайте. Таким чином ще до його укладення, ви зможете виявити неправомірні пункти.

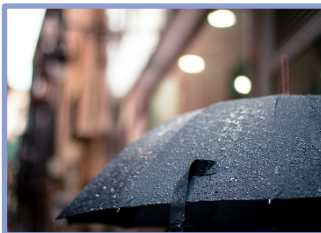
2

У разі, якщо до вас були застосовані нарахування процентів понад строк кредитування, зверніться зі скаргою до керівництва фінкомпанії з вимогою усунути порушення.

3

Якщо вашу скаргу проігнорують — зверніться до Національного банку України.

# 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 відрізнитися 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.



## **Проблемні питання банківського та небанківського фінансових ринків після введення воєнного стану**

## Кредитні канікули на час воєнного стану

---

Законом України № 2120-ІХ "Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законодавчих актів України щодо дії норм на період дії воєнного стану" змінено низку правил роботи банків та небанківських фінансових установ, зокрема тих, що надають послуги з кредитування. Мета цих змін – полегшити ситуацію для українців-позичальників на час війни та на перший час післявоєнного відновлення економіки.

Проте зі звернень споживачів прослідковується проблема — нерозуміння умов «кредитних канікул», які не передбачають списання боргу, а лише відтермінування виплат по тілу кредиту та відсотків під час дії воєнного стану в країні. Перш за все, ці «канікули» розраховані на тих позичальників, які в поточних умовах не можуть обслуговувати кредит.

Тож якщо у вас є можливість платити по кредиту — робіть це.

## Зупинення здійснення обслуговуючими банками видаткових операцій за рахунками резидентів рф/рб

---

До Управління захисту прав надходили звернення від громадян рф та рб щодо блокування українськими банками їх рахунків. Банки діяли на виконання вимог Постанови №18\* без врахування визначень резидент / нерезидент зазначених в Законі України «Про валюту і валютні операції».

Після виявлення проблеми щодо блокування рахунків громадян рф та рб, які перебувають на території України на підставі посвідки на постійне проживання та які відповідно до Закону України «Про валюту і валютні операції» є резидентами України, банки здійснили розблокування рахунків таких осіб.

\*Постанова Правління № 18 від 24 лютого 2022 року "Про роботу банківської системи в період запровадження воєнного стану»



## Встановлення банками лімітів

---

До Національного банку надходять звернення щодо встановлених обмежень на зняття готівкових грошей, у тому числі — з рахунків в іноземній валюті. Ці обмеження (Постанова № 18\*) були прийняті з метою забезпечення надійності та стабільності функціонування банківської системи.

Так, пунктом 5 вищезазначеної постанови дозволена видача готівкових коштів з рахунку клієнта в іноземній валюті в обсязі, що не перевищує в еквіваленті 30 000 гривень в день за виключенням деяких випадків. Крім цього, пунктом 3 Постанови № 18 надано можливість зняття фізичною особою готівки з рахунку клієнта в обсязі 100 000 грн в день за виключенням деяких випадків.

\*Постанова Правління № 18 від 24 лютого 2022 року "Про роботу банківської системи в період запровадження воєнного стану»



**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](mailto: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 > 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?



[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](#) >

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

## Споживачам

- + Як попередити порушення ваших прав?
- + Які є ознаки, що фінансова установа порушує права клієнта?
- + Що робити, якщо фінансова установа порушує права?
- + Фінустанова рекламує "кредит під 0%". Що не так із цим рекламним повідомленням?

## Корисні матеріали

Для клієнтів банків

Для клієнтів небанківських установ

**Звіт про роботу зі зверненнями**



Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг у 2021 році

🕒 23 лют. 2022 18:25



Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за III квартал 2021 року

🕒 17 лист. 2021 9:30



Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за II квартал 2021 року

🕒 25 серп. 2021 15:00



Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за I квартал 2021 року

🕒 25 трав. 2021 15:40



# Національний банк України

[Web](#) ▪ [Facebook](#) ▪ [Twitter](#) ▪ [Flickr](#) ▪ [Youtube](#) ▪ [Instagram](#)