

Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями і запитами на публічну інформацію у 2 кварталі 2022 року



Головне

- 24 лютого 2022 року на підставі Указу Президента України від 24 лютого 2022 року No 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 No 2102-IX, 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. Найпоширеніше питання від споживачів — кредитні канікули під час воєнного стану.
- У другому кварталі 2022 року спостерігаємо суттєве зменшення кількості як письмових, так і усних звернень до Національного банку. Всього було опрацьовано 4 987 письмових звернень та 11 999 дзвінків до Контакт-центру НБУ.
- Зменшення кількості як письмових, так і усних звернень до Національного банку пояснюється тимчасовим призупиненням діяльності низки фінансових установ через війну в Україні.

Головне – звернення по банкам

- Споживачі зверталися щодо діяльності 47 діючих банків. Щодо їх діяльності надійшло 2 566 письмових звернень та 4 237 дзвінків до Контакт-центру.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності банків стали: кредитні канікули на час воєнного стану – 614 звернень, блокування та арешти рахунків – 510 звернень, проблеми з переказом – 287 звернень, шахрайство з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів – 143 звернення та обмеження, пов'язані з мораторієм на транскордонні перекази – 104 звернення. Інші питання склали 908 звернень.
- Щодо роботи державних банків було отримано 1 015 звернень, з яких 0,7% — з ознаками порушення. Щодо діяльності приватних банків опрацьовано 785 звернень, частка порушень — 2,7%. Показники для банків з іноземним капіталом — 727 звернень, з яких 1,2% з ознаками порушень.

Головне – звернення по небанківським фінустановам

- У другому кварталі 2022 року споживачі зверталися до Національного банку щодо роботи понад 200 небанківських фінансових установ. Загалом отримано та опрацьовано 2 226 письмових звернень та 631 усне звернення щодо їх діяльності
- Найбільшу кількість письмових звернень — 1 512 — становили питання щодо діяльності мікрофінансових компаній.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінансових установ, стали: врегулювання прострочених боргів – 738 звернень, кредитні канікули на час воєнного стану – 584 звернення, невплата страхового відшкодування – 557 звернень, незгода з розміром страхового відшкодування – 64 звернення, шахрайство з використанням персональних даних громадян – 61 звернення.

Загалом у другому кварталі 2022 року отримали та опрацювали близько 17 тис. звернень споживачів



4 987

Письмових звернень



11 999

Дзвінків до контакт-центру

У другому кварталі 2022 року спостерігаємо суттєве зменшення кількості звернень до Національного банку України (на ~6000 звернень менше у порівнянні з попереднім кварталом). Причина — призупинення діяльності низки фінустанов через війну в Україні.

У другому кварталі спостерігаємо зменшення кількості письмових звернень щодо діяльності мікрофінансових компаній

	1 кв 2022	2 кв 2022
Державні банки	1 016	1 015 ↓
Іноземні банки	829	727 ↓
Приватні банки	777	785 ↑
Банки в ліквідації	113	16 ↓
Колекторські компанії	200	94 ↓
Мікрофінансові компанії	5 105	1 512 ↓
Страхові компанії	603	650 ↑
Кредитні спілки та ломбарди	40	64 ↑
Інше	206	85 ↓
Всього	8 889	4 987 ↓

У другому кварталі бачимо значне зменшення кількості звернень щодо мікрофінансових компаній. Це пояснюється призупиненням діяльності переважної кількості подібних фінустанов.

Така сама тенденція спостерігається і в усних зверненнях споживачів у другому кварталі 2022 року



	1 кв 2022	2 кв 2022
Державні банки	1 996	1 683 ↓
Іноземні банки	1 458	1 406 ↓
Приватні банки	1 110	1 148 ↑
Банки в ліквідації	418	732 ↑
Колекторські компанії	108	23 ↓
Мікрофінансові компанії	1 622	394 ↓
Страхові компанії	140	83 ↓
Кредитні спілки та ломбарди	79	154 ↑
Інше	7 287	6 376 ↓
Всього	14 218	11 999 ↓

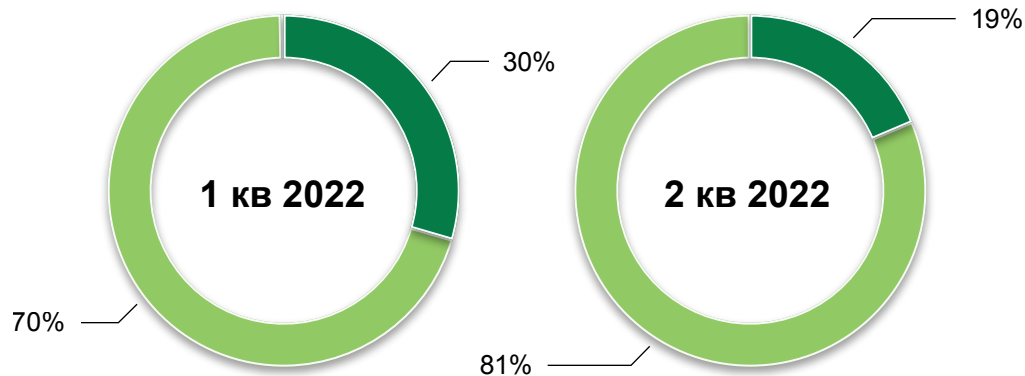
У структурі усних звернень до Контакт-центру спостерігаємо подібну тенденцію — значне зменшення кількості питань щодо діяльності мікрофінансових компаній.

Крім цього, зменшується і кількість звернень на колекторські компанії. Це пояснюється дієвим механізмом нагляду за такими компаніями на предмет порушень законодавства та встановлених етичних норм до їх діяльності.

Письмові звернення за другий квартал 2022 року



Письмові звернення



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

Топ-5 питань від споживачів

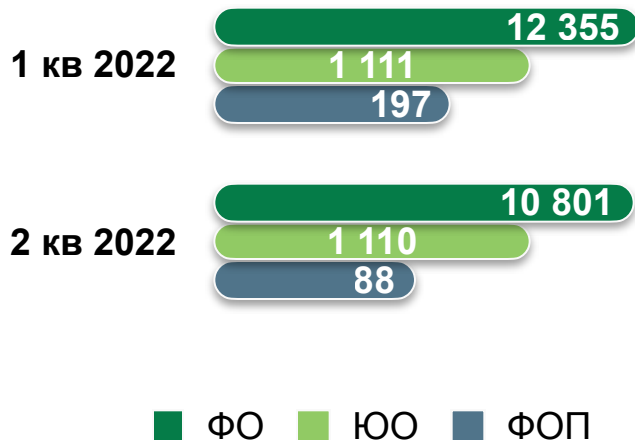
- Кредитні канікули під час воєнного стану, 24%
- Врегулювання простроченої заборгованості, 18%
- Не виплата страхового відшкодування, 11%
- Блокування та арешти рахунків, 11%
- Проблеми з переказами, 6%

*Запити та пропозиції, які не можна задовільнити, становлять незначний відсоток у загальній кількості, а саме — 0,28% у першому кварталі та 0,06% у другому кварталі.

Дзвінки до Контакт-центру за другий квартал 2022 року



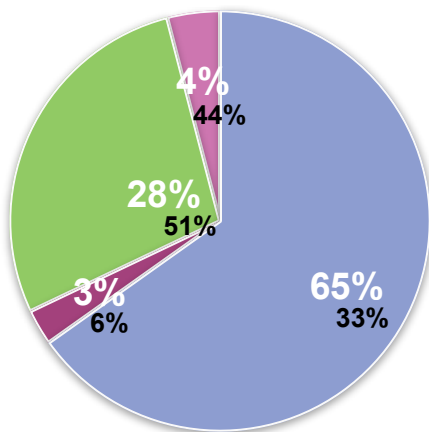
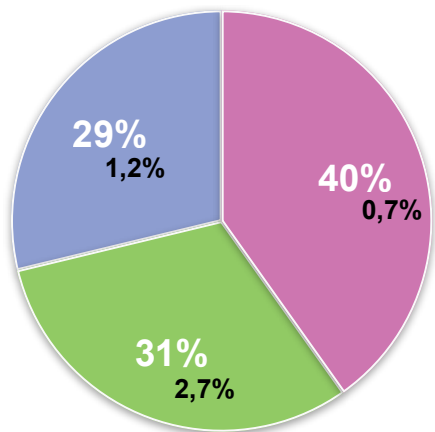
Дзвінки до Контакт-центру



Топ-5 питань від споживачів

- Кредитні канікули під час воєнного стану, 13%
- Блокування та арешти рахунків, 10%
- Ліквідація АТ "МР БАНК", ПАТ "Промінвестбанк", АТ "Мегабанк", 5%
- Проблеми з переказами, 5%
- Мораторій на транскордонні перекази в іноземній валюті, 5%

Письмові звернення споживачів з виявленою часткою порушень



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

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

У другому кварталі 2022 року від споживачів надходили звернення щодо 47 діючих банків. Щодо їх діяльності надійшло 2 566 письмових звернень.

Державні та банки з іноземним капіталом мали незначний показник виявлених ознак порушень — 0,7-1,2%. Показник порушень для приватних банків склав 2,7%.

Також було опрацьовано 2 226 звернень стосовно діяльності небанківських фінансових установ. Найбільшу кількість звернень — 1 512 — становили питання щодо діяльності мікрофінансових компаній.

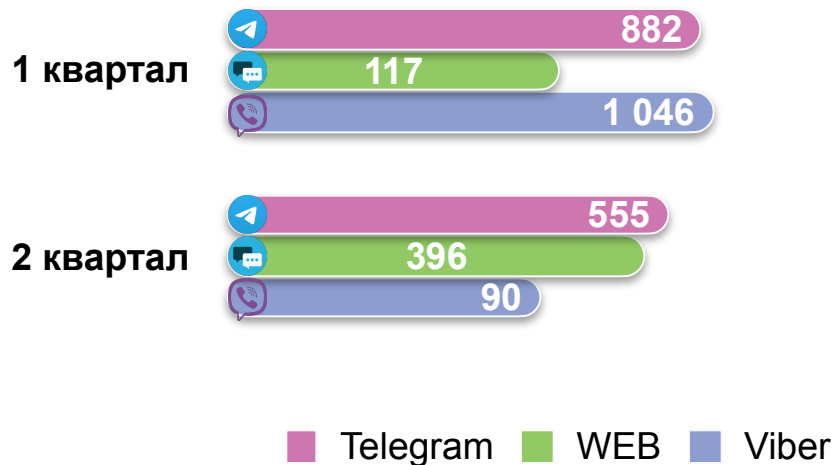
У другому кварталі 2022 року було отримано 22 запити на публічну інформацію

Запит	Кількість
Мікрофінансові компанії	1
Страхові компанії	4
Державні банки	5
Іноземні банки	3
Приватні банки	1
Банки в ліквідації	1
Питання щодо діяльності НБУ	6
Ліквідований банк	1

У другому кварталі 2022 року до Управління захисту прав надійшло 22 запити на публічну інформацію. Більшість запитів стосувалися роботи банків.

Також були опрацьовані запити щодо мікрофінансової компанії, страхових компаній, банку в ліквідації та ліквідованого банку.

Звернення до Контакт-центру через альтернативні канали



У другому кварталі 2022 року чат-ботом Контакт-центру НБУ було опрацьовано вполовину менше звернень у порівнянні з попереднім кварталом, що відображає загальну тенденцію зменшення кількості звернень за звітний період.

Було оцінено 23% діалогів в чатах. 93% осіб, які звернулися за консультацією високо оцінили роботу фахівців УЗПСФП. Споживачі відмітили якість наданих роз'яснень та були задоволені швидкістю з'єднання та доброзичливістю працівника.



Виявлені ознаки порушення та проблемні питання у роботі фінустанов

Шахрайські дії з рахунками (банки та мікрофінансові компанії)



Шахрайські дії з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів

Деякі розповсюджені практики:

- шахраї блокують та міняють сім-картку до єдиного фінансового номеру телефону, таким чином отримують доступ до системи дистанційного банківського обслуговування Online з подальшим виведенням коштів на інший рахунок;
- шахраї по втраченим паспортам отримують кредити у мікрофінансових компаніях на ім'я громадян без їх відома;
- шахраї повідомляють про те, що з рахунку «жертви» сторонні особи намагаються здійснити несанкціоноване списання коштів та пропонують убезпечити власні кошти, зокрема, шляхом переказу коштів на озвучений шахраями рахунок.

Що робити споживачу:

1

Перш за все – будьте пильні. Перейдіть на контракт з мобільним оператором, а також вимкніть послугу віддаленої заміни SIM-картки.

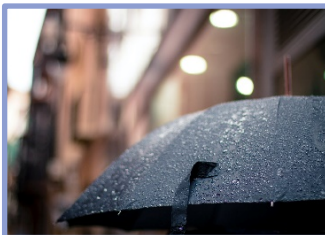
2

Якщо ви стали жертвою шахраїв, а фінансова установа 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.

Спори зі страховими компаніями



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

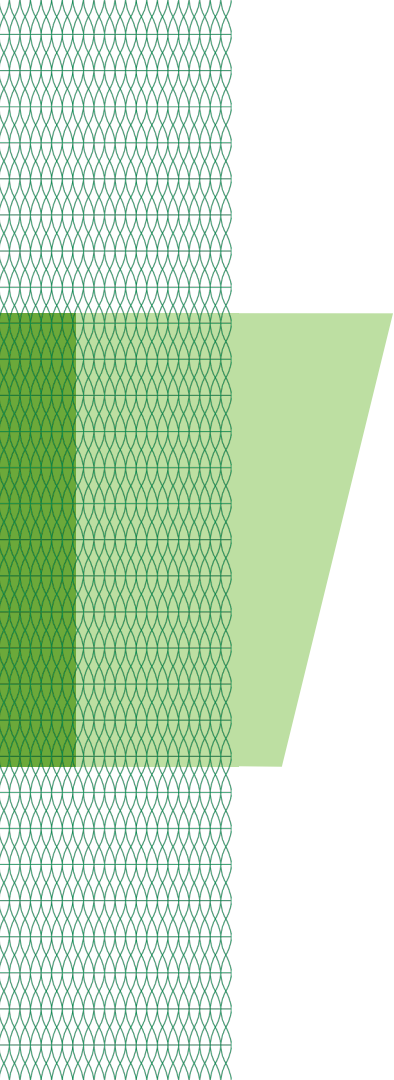
Ретельно обирайте страхову компанію. Зверніть увагу на рівень довіри, її репутацію та історію роботи на ринку.

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.



Виявлені ознаки порушення та проблемні питання у роботі фінустанов, пов'язані з введенням воєнного стану

Кредитні канікули на час воєнного стану

Законом України № 2120-IX "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.



Курсова різниця при здійсненні операцій з використанням електронного платіжного засобу

Громадяни України, які з початком війни виїхали за межі України, перебуваючи за кордоном продовжували користуватись своїми картками, емітованими банками України. Зокрема, отримували готівкові кошти в банкоматах, здійснювали безготівкові перекази тощо. Тобто, робили операції з використанням картки у валюті, яка відрізнялась від валюти рахунку.

Беручи до уваги зростання курсу іноземної валюти від моменту блокування коштів на рахунку до моменту їх списання, на рахунку клієнта банку може виникати заборгованість, яка є курсовою різницею.

Виникнення курсової різниці, як правило, призводить до від'ємного залишку на рахунку. Погашення такої заборгованості є обов'язковим, що визначається умовами договору.





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:



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 за I квартал 2022 року

🕒 18 трав. 2022 15:53



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



Національний банк України

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