

Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями і запитами на публічну інформацію у 3 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 продовжує впливати на структуру звернень до Національного банку. Одним з найпоширеніших питань від споживачів залишається питання кредитних канікул під час воєнного стану.
- У третьому кварталі 2022 року спостерігаємо незначне зменшення кількості як письмових, так і усних звернень до Національного банку. Всього було опрацьовано 4 824 письмових звернень та 11 632 дзвінків до Контакт-центру НБУ.

Головне – звернення по банкам

- Споживачі зверталися щодо діяльності 43 діючих банків у третьому кварталі 2022 року. Щодо їх діяльності надійшло 2 354 письмових звернень та 3 159 дзвінків до Контакт-центру.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності банків стали: кредитні канікули на час воєнного стану – 550 звернень, блокування та арешти рахунків – 400 звернень, проблеми з переказом – 241 звернень, шахрайство з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів – 168 звернень. З інших питань надійшло 995 звернень.
- Щодо роботи державних банків було отримано 1 011 звернень, з яких 1,2% – з ознаками порушення. Щодо діяльності приватних банків опрацьовано 699 звернень, частка порушень склала 1%. Показники для банків з іноземним капіталом – 611 звернень, з яких 1,5% з ознаками порушень.

Головне – звернення по небанківським фінустановам

- У третьому кварталі 2022 року споживачі зверталися до Національного банку щодо роботи більш ніж 210 небанківських фінансових установ. Загалом отримано та опрацьовано 2 262 письмових звернень та 749 усних звернень щодо їх діяльності
- Найбільшу кількість письмових звернень — 1 647 — становили питання щодо діяльності мікрофінансових компаній.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінансових установ, стали: врегулювання прострочених боргів – 1 028 звернень, невплата страхового відшкодування – 386 звернень, кредитні канікули на час воєнного стану – 376 звернень, незгода з розміром страхового відшкодування – 130 звернень, кредитування військовослужбовців – 104 звернення. З інших питань надійшло 238 звернень.

Загалом у третьому кварталі 2022 року отримали та опрацювали близько 16,5 тисяч звернень споживачів



4 824

Письмових звернень



11 632

Дзвінків до контакт-центру

У третьому кварталі 2022 року спостерігаємо невелике зменшення кількості звернень до Національного банку України (на ~500 звернень менше у порівнянні з попереднім кварталом).

У третьому кварталі спостерігаємо незначне зменшення кількості письмових звернень у порівнянні з попереднім кварталом



	2 кв 2022	3 кв 2022
Державні банки	1 015	1011 ↓
Іноземні банки	727	611 ↓
Приватні банки	785	699 ↓
Банки в ліквідації	16	16 -
Колекторські компанії	94	127 ↑
Мікрофінансові компанії	1 512	1 647 ↑
Страхові компанії	650	560 ↓
Кредитні спілки та ломбарди	64	55 ↓
Інше	85	65 ↓
Всього	4 987	4 824 ↓

У третьому кварталі бачимо відносно сталу тенденцію щодо кількості звернень від споживачів у порівнянні з попереднім кварталом.

Незначний ріст щодо діяльності мікрофінансових компаній пов'язаний з відновленням діяльності фінустанов небанківського сектору, що призупиняли свою роботу у перші місяці війни.

Подібна тенденція спостерігається і в усних зверненнях споживачів у третьому кварталі 2022 року



	2 кв 2022	3 кв 2022
Державні банки	1 683	1 246 ↓
Іноземні банки	1 406	1 031 ↓
Приватні банки	1 148	882 ↓
Банки в ліквідації	732	480 ↓
Колекторські компанії	23	45 ↑
Мікрофінансові компанії	394	514 ↑
Страхові компанії	83	84 ↑
Кредитні спілки та ломбарди	154	144 ↓
Інше	6 376	7 199 ↑
Всього	11 999	11 632 ↓

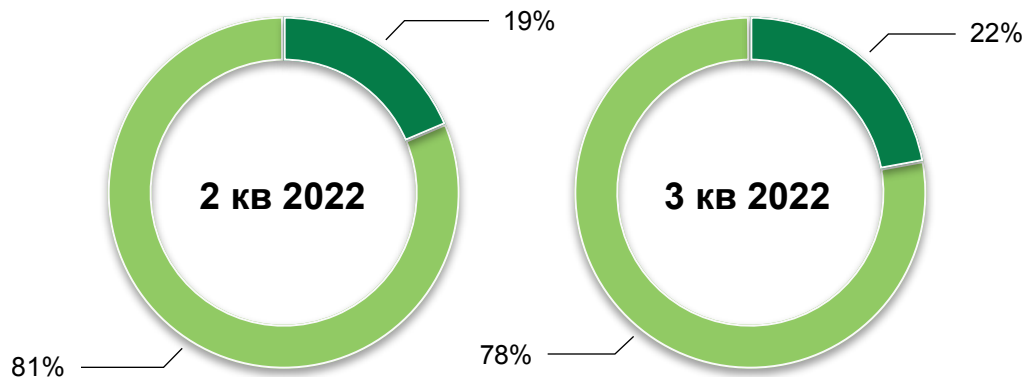
У структурі усних звернень до Контакт-центру спостерігаємо подібну тенденцію — незначне зменшення загальної кількості питань.

Збільшення кількості звернень спостерігаємо лише щодо роботи мікрофінансових компаній, колекторських компаній, страхових та інших питань, пов'язаних з роботою НБУ.

Письмові звернення за третій квартал 2022 року



Письмові звернення



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

Топ-5 питань від споживачів

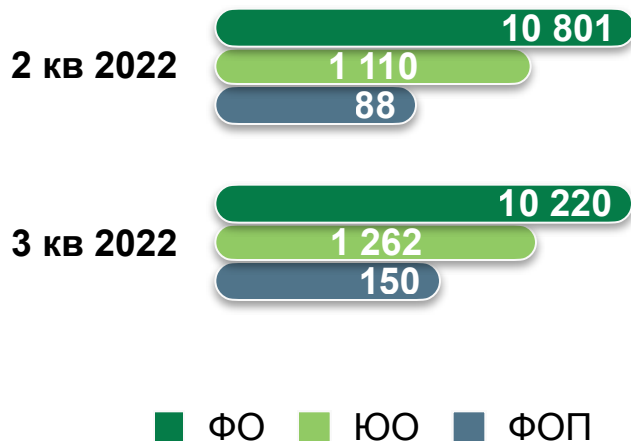
- Врегулювання простроченої заборгованості, 26%
- Кредитні канікули на час воєнного стану, 20%
- Блокування та арешти рахунків, 9%
- Не виплата страхового відшкодування, 8%
- Проблеми з переказами, 5%

*Запити та пропозиції, які не можна задовільнити, становлять незначний відсоток у загальній кількості, а саме — 0,06% у другому кварталі та 0,1% у третьому кварталі.

Дзвінки до Контакт-центру за третій квартал 2022 року



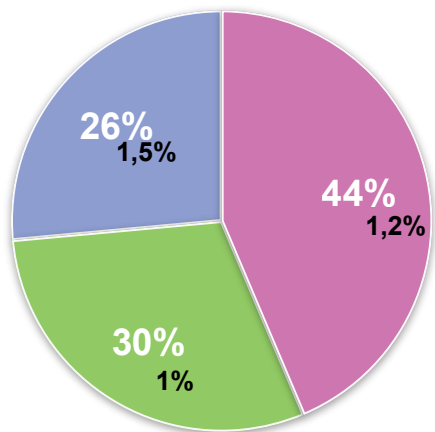
Дзвінки до Контакт-центру



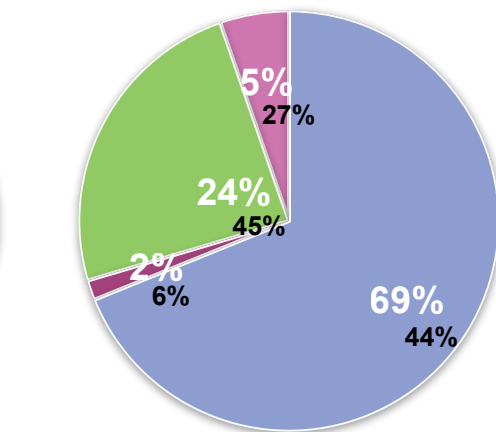
Топ-5 питань від споживачів

- Неможливість обміняти чи зняти валюту, 10%
- Кредитні канікули на час воєнного стану, 10%
- Проблеми з переказами, 9%
- Блокування та арешти рахунків, 7%
- Ліквідація АТ "МР БАНК", ПАТ "Промінвестбанк", АТ "Мегабанк", ПАТ "Банк Січ", 3%

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 третьому кварталі 2022 року від споживачів надходили звернення щодо 43 діючих банків. Щодо їх діяльності надійшло 2 354 письмових звернень.

Банки усіх форм власності мали незначний показник виявлених ознак порушень — 1-1,5%.

Також було опрацьовано 2 262 звернень стосовно діяльності небанківських фінансових установ. Найбільшу кількість звернень — 1 643 — становили питання щодо діяльності мікрофінансових компаній.

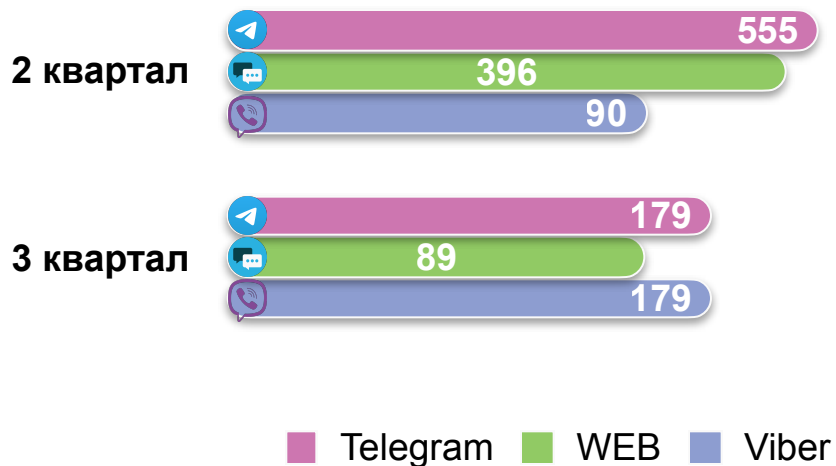
У третьому кварталі 2022 року було отримано 27 запитів на публічну інформацію

Запит	Кількість
Банки	11
Мікрофінансові компанії	3
Страхові компанії	5
Кредитні спілки	1
Ломбарди	1
Лізингодавці	1
Банки в ліквідації	2
Питання щодо діяльності НБУ	3

У третьому кварталі 2022 року до Управління захисту прав надійшло 27 запитів на публічну інформацію. Більшість запитів стосувалися роботи діючих банків.

Також були опрацьовані запити щодо страхових компаній, мікрофінансових компаній, кредитних спілок та лізингу, ломбардів, діяльності НБУ, банків в ліквідації та ліквідованих банків.

Звернення до Контакт-центру через альтернативні канали



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

Було оцінено 26,6% діалогів в чатах. 90,8% осіб, які звернулися за консультацією високо оцінили роботу фахівців УЗПСФП (оцінки 4 та 5). При цьому відмітили якість наданих роз'яснень та були задоволені швидкістю з'єднання та доброзичливістю працівника.



Виявлені ознаки порушення та проблемні питання у роботі фінустанов

Порушення при врегулюванні простроченої заборгованості



Порушення вимог до етичної поведінки при врегулюванні прострочених боргів

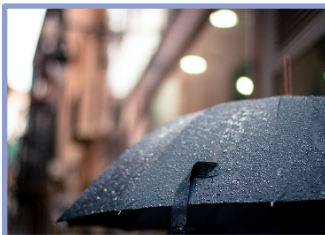
Ігнорування заборони третьої особи на здійснення взаємодії з нею та заборону використовувати її персональні дані; телефонні дзвінки у вихідні дні; взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості з особами, взаємодія з якими не передбачена договором про споживчий кредит; розголошення інформації про кредитну заборгованість третім особам без згоди споживачів фінансових послуг — деякі з тем скарг споживачів, що надійшли до НБУ у третьому кварталі.

Подібні практики суперечать вимогам чинного законодавства!

Що робити споживачу:

- 1 Дізнайтеся назву установи, що вчиняє взаємодію з вами та зафіксуйте порушення своїх прав: зробіть скріншоти екрану телефону з повідомленнями, журналом дзвінків, запишіть телефонні розмови з колекторами.
- 2 Маючи доказову базу, пишіть скаргу на керівництво установи, що вчиняє відносно вас протиправні дії.
- 3 Якщо скарга залишиться без реакції — надайте зібрані матеріали до Національного банку України разом зі скаргою на установу.

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

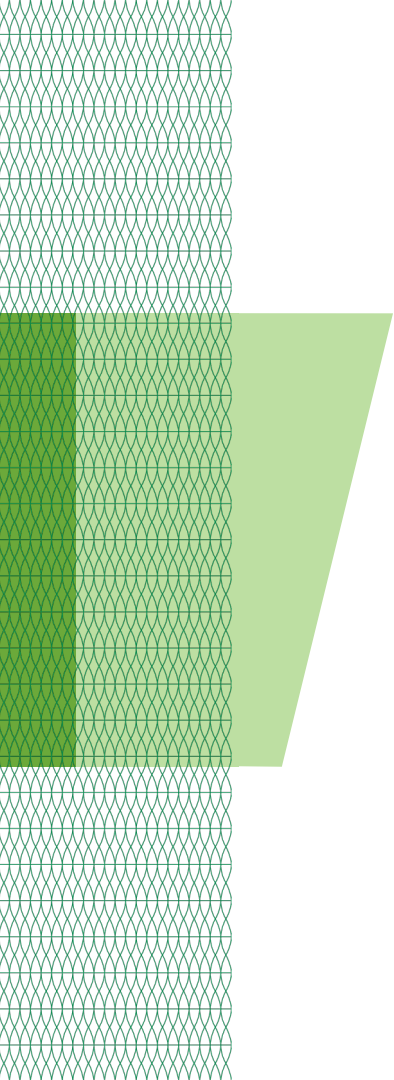
Ретельно обирайте страхову компанію. Зверніть увагу на рівень довіри, її репутацію та історію роботи на ринку.

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

З моменту запровадження воєнного стану фінансові установи почали запроваджувати кредитні канікули. Відтермінування здійснення платежів по кредиту було покликане зняти кредитне навантаження з позичальників без шкоди для кредитної історії.

Опція кредитних канікул була доступна у багатьох фінансових установах у перші місяці війни, після чого фінустанови поступово почали повертати регулярні графіки платежів за кредитом. Варто розуміти, що у кожній фінансовій установі свої умови кредитних канікул. Їх запровадження під час воєнного стану є правом, а не обов'язком фінансової установи.

Якщо фінустанова відмінила кредитні канікули, але немає змоги платити за кредитом, необхідно звернутися до неї з прохання провести реструктуризацію, надавши підтверджуючі документи про втрату роботи/працевдатності тощо.



Шахрайство

З початком повномасштабної війни з'явилися нові схеми шахрайства, зокрема:

- фейковий збір коштів на потреби армії, територіальної оборони, переселенців й інших малозабезпечених категорій населення;
- грошова допомога від міжнародних організацій (зловмисники створюють сайти, замасковані під сайти певних установ, що нібито виплачують грошову допомогу усім українцям. Щоб отримати кошти, просять сплатити мито).

Не розголошуйте свої конфіденційні дані та не переводьте гроші неперевіреним особам чи «організаціям»!





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

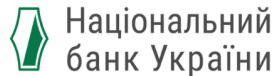


Зателефонувати до
контакт-центру
0 800 505 240



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

Більше інформації на сторінці УЗПСФП на сайті НБУ:



Національний
банк України

Монетарна політика

Фінансова стабільність

Нагляд

Платежі та розрахунки

Фінансові ринки

Статистика

Гривня

Новини



Про Національний банк



Захист прав споживачів



Для людей з вадами зору

En



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).

[Як оформити письмове звернення](#)



[За скільки часу отримаю відповідь](#)



[Як звернутися до контакт-центру](#)



[Як записатися на особистий прийом](#)



[Які звернення НБУ не розглядає](#)



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






Споживачам

- + Як попередити порушення ваших прав?
- + Як зрозуміти, 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?

[БІЛЬШЕ >](#)

Корисні матеріали

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

-  Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за II квартал 2022 року
🕒 15 серп. 2022 12:57
-  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](#)