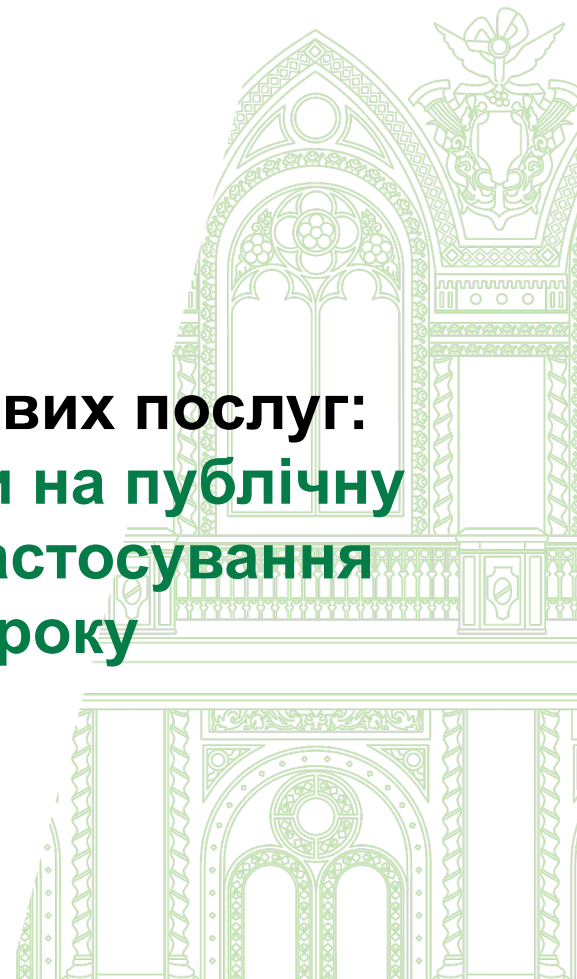


**Захист прав споживачів фінансових послуг:  
робота зі зверненнями, запитами на публічну  
інформацію та огляд практики застосування  
законодавства у 2 кварталі 2023 року**



## Головне

---

- У другому кварталі 2023 року було опрацьовано 6 045 письмових звернень. Із них 2 831 звернення надійшло стосовно діяльності небанківських фінансових установ, 2 818 звернень – стосовно діяльності діючих банків, 138 звернень – стосовно діяльності колекторських компаній.
- Стосовно діяльності державних банків протягом звітного періоду отримано 1 447 звернень, щодо діяльності іноземних банків – 564 звернень та 777 звернень щодо діяльності приватних банків. Також протягом звітного періоду було отримано 2 402 звернення щодо діяльності мікрофінансових компаній, 410 звернень щодо діяльності страхових компаній та 19 звернень щодо діяльності ломбардів, кредитних спілок та лізингодавців.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувалися діяльності банків були питання щодо блокування та арештів рахунків – 978 звернень, щодо неможливості обміняти/зняти валюту – 393 звернення, щодо кредитних канікул на час воєнного стану – 337 звернень, щодо шахрайства – 278 звернень. В свою чергу найпоширенішими питаннями, які стосувалися діяльності небанківських фінансових установ стали врегулювання простроченої заборгованості – 1 450 звернень, кредитні канікули на час воєнного стану – 403 звернення, неможливість обміняти/зняти валюту – 254 звернення.

## Головне

---

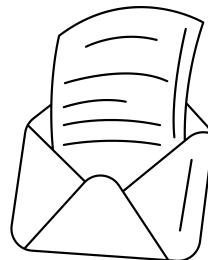
- У другому кварталі 2023 року до контакт-центру НБУ надійшло 15 849 звернень. Стосовно діючих банків – 4 274 звернення, мікрофінансових компаній – 1 697 звернень, страхових компаній, кредитних спілок, ломбардів та лізингодавців – 50 звернень, колекторських компаній – 39 звернень.
- Протягом звітного періоду усні звернення стосувалися неможливості обміняти/зняти валюту – 2 909 звернень, блокування та арештів рахунків – 2 725 звернень, нумізматичної продукції – 1 439 звернень, інформації щодо статусу розгляду звернень – 1 166 звернень, врегулювання прострочених боргів – 953 звернення, кредитних канікул на час воєнного стану – 803 звернення, проблем із переказом – 547 звернень.

## У другому кварталі 2023 року отримали та опрацювали майже 22 тисячі звернень споживачів



**15 849**

Дзвінків до контакт-центру



**6 045**

Письмових звернень

У другому кварталі 2023 року зросла кількість звернень до Національного банку. Було опрацьовано на третину більше письмових звернень та на 12% більше — дзвінків до контакт-центру у порівнянні з першим кварталом 2022 року.

## Кількість письмових звернень зросла майже на 30%



	1 кв 2023	2 кв 2023
Державні банки	866	1 447
Іноземні банки	578	564
Приватні банки	506	777
Банки в ліквідації	28	32
Мікрофінансові компанії	1 953	2 402
Страхові компанії	352	410
Кредитні спілки та ломбарди	17	15
Колекторські компанії	138	138
Інше	228	260
<b>Всього</b>	<b>4 666</b>	<b>6 045</b>

Спостерігаємо тенденцію до зростання кількості письмових звернень.

Збільшується кількість звернень щодо державних та приватних банків, а також щодо діяльності мікрофінансових компаній.

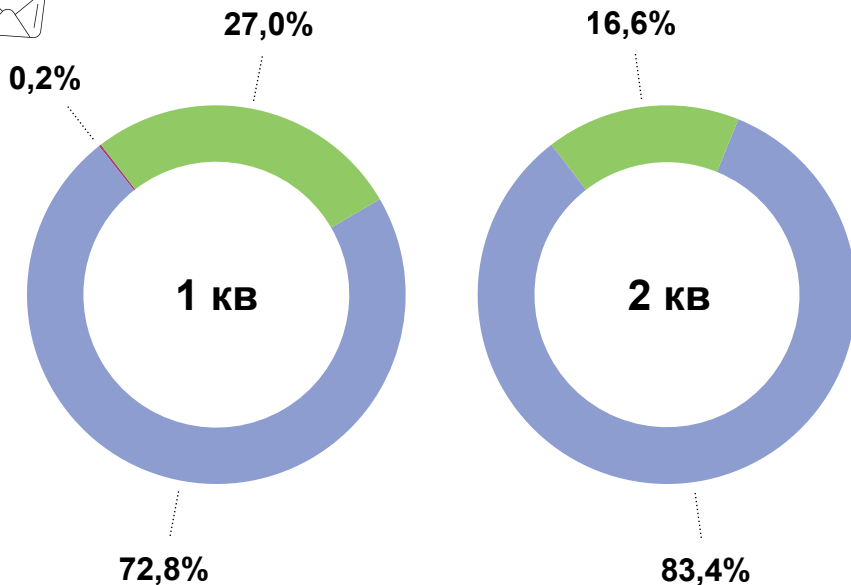
## Кількості дзвінків до контакт-центру зросла на 12%



	1 кв 2023	2 кв 2023
Державні банки	1 072	2 458
Іноземні банки	666	802
Приватні банки	500	1 014
Банки в ліквідації	574	748
Мікрофінансові компанії	681	1 697
Страхові компанії	36	40
Кредитні спілки та ломбарди	19	7
Колекторські компанії	44	39
Інше	10 522	9 044
<b>Всього</b>	<b>14 114</b>	<b>15 849</b>

Приріст дзвінків до контакт-центру відображає подібну картину, як і в письмових зверненнях. Збільшується кількість звернень щодо роботи банків усіх форм власності та щодо діяльності мікрофінансових компаній.

# Письмові звернення у другому кварталі 2023 року

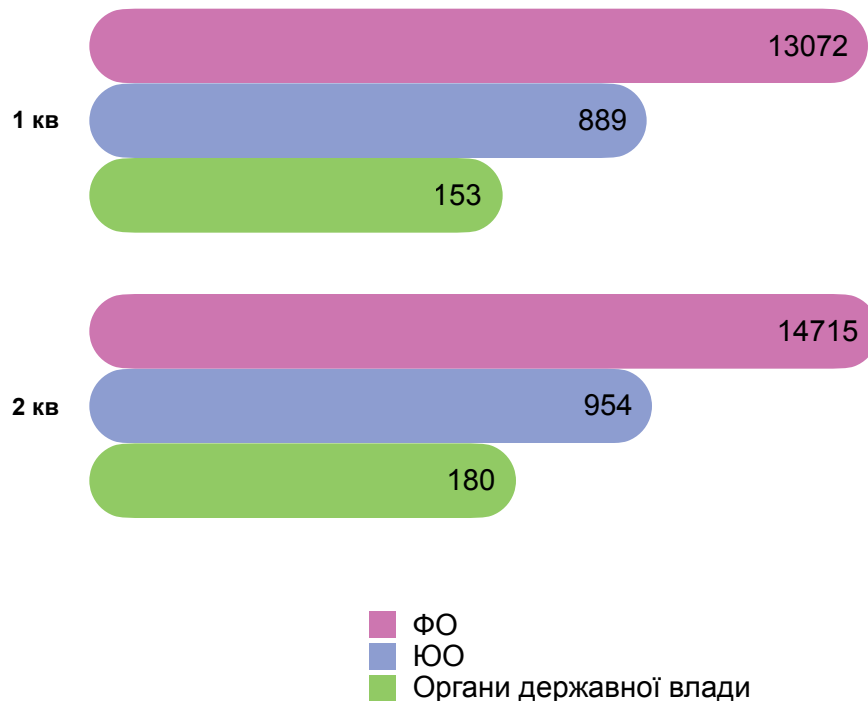


- Виявлено ознаки порушення
- Надано роз'яснень
- Запити та пропозиції, які не можна задовільнити

## Топ-5 питань від споживачів:

1. Врегулювання простроченої заборгованості, **28,6%**
2. Блокування та арешти рахунків, **16,4%**
3. Кредитні канікули на час воєнного стану, **12,6%**
4. Неможливість зняти або обміняти валюту, **11,3%**
5. Шахрайство, **6,5%**

## Дзвінки до контакт-центру у другому кварталі 2023 року

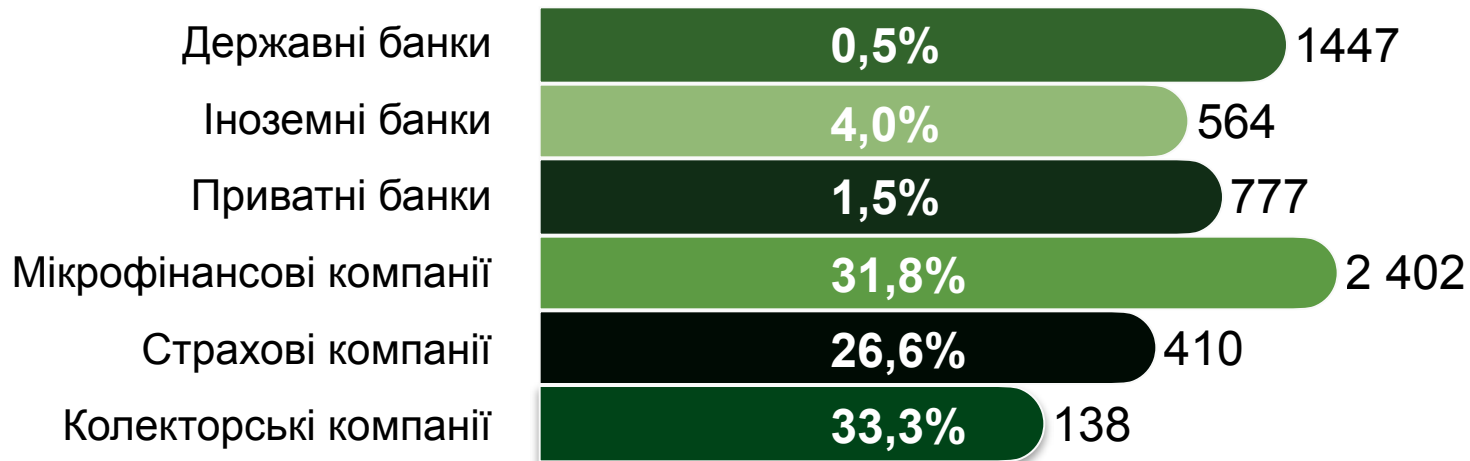


### Топ-5 питань від споживачів:

1. Неможливість зняти або обміняти валюту, **18,4%**
2. Блокування та арешт рахунків, **17,2%**
3. Нумізматична продукція, **9,1%**
4. Надання довідок про стан розгляду звернень, **7,4%**
5. Врегулювання простроченої заборгованості, **6,0%**

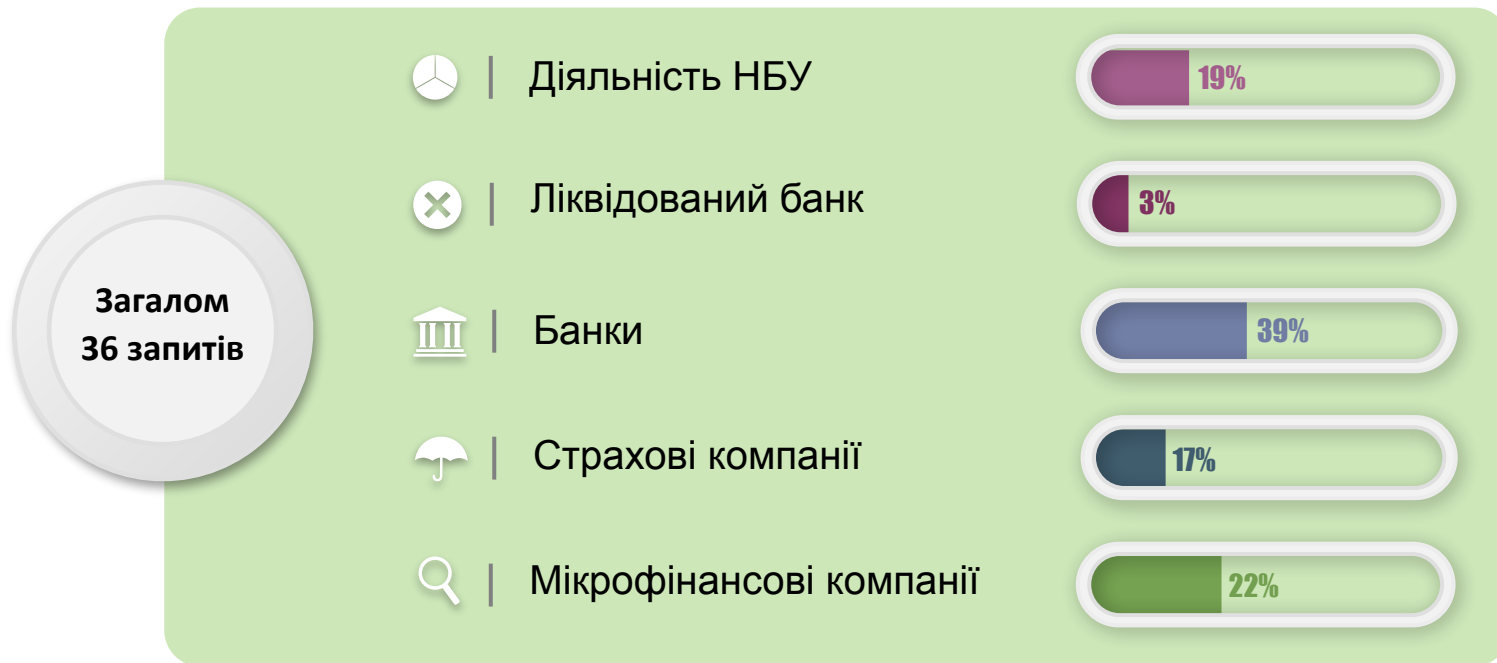


## Письмові звернення з виявленою часткою порушень

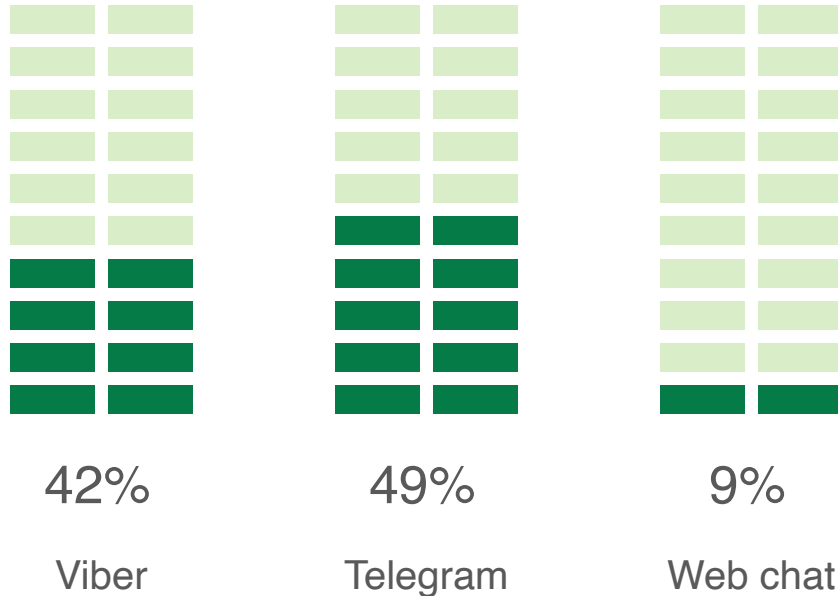


Примітка: вказані відсотки – частка звернень з ознаками порушень.

## Запити на публічну інформацію у другому кварталі 2023 року



## Звернення до контакт-центру через альтернативні канали у другому кварталі 2023 року



У першому кварталі 2023 року надійшло 726 звернень чат-боту у viber/telegram/webchat. Було оцінено третину усіх діалогів.

92% осіб, які звернулися за консультацією, високо оцінили роботу фахівців УЗПСФП (оцінки 4 та 5). При цьому відзначили якість наданих роз'яснень, доброзичливість фахівців та швидкість з'єднання з фахівцем.



# Огляд практики

застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг

# Проблемні питання при здійсненні валютно-обмінних операцій



## Проблемні питання при здійсненні валютних операцій

Було отримано велику кількість звернень, в яких порушувалося питання відмови у здійсненні операцій з банкнотами іноземної валюти. Уповноважені установи відмовляли у здійсненні валютно-обмінних операцій, операцій з унесення коштів на поточний/ депозитний рахунок із банкнотами доларів США, на яких були наявні невеликі штампи, написи, проколи, плями, включаючи видимі в ультрафіолетових променях, а також із банкнотами доларів США 1996 року випуску та тими, які були випущені в обіг раніше. Для врегулювання зазначених ситуацій Національним банком була ухвалена низка змін до нормативно-правової бази.

## Алгоритм дій споживача

Якщо уповноважена установа відмовляє у здійсненні операцій з іноземною валютою, при цьому банкнота не має ознак значного зношення/ пошкодження, зокрема, більша половина площі банкноти непошкоджена, ви маєте право звернутися до керівництва уповноваженої установи особисто або за контактним номером телефону, визначеним уповноваженою установою для приймання скарг від споживачів фінансових послуг, та спробувати вирішити ситуацію на місці, або залишити скаргу на ім'я керівництва уповноваженої установи



Якщо скарга залишиться без реакції — маєте право звернутися до Національного банку України.

*\*Важливо зазначити, що в деяких випадках, коли банкнота має значні пошкодження, уповноважена установа може прийняти таку банкноту лише на інкасо.*

# Порушення при врегулюванні простроченої заборгованості



## Порушення при врегулюванні простроченої заборгованості

Національний банк отримує звернення щодо порушення фінансовими установами вимог законодавства. Зокрема, співробітники фінансових установ/колекторських компаній під час першої взаємодії ігнорували заборону третьої особи на здійснення взаємодії з нею під час урегулювання простроченої заборгованості та заборону використовувати її персональні дані. Також заявники повідомляли про надходження телефонних дзвінків у вихідні дні, і про взаємодію з особами, взаємодія з якими не передбачена договором про споживчий кредит.

## Алгоритм дій споживача

Дізнайтеся найменування установи, що вчиняє взаємодію з вами, та зафіксуйте порушення своїх прав: зробіть скріншоти екрана телефона з повідомленнями, журналом дзвінків, запишіть телефонні розмови з колекторами.



Маючи доказову базу, пишеть скаргу на керівництво установи, що вчиняє відносно вас протиправні дії.



Якщо скарга залишиться без реакції — надайте зібрані матеріали Національному банку України разом зі скаргою на установу.

# Шахрайство



## Шахрайські дії з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів

Є типові «схеми» роботи шахраїв:

- представляються працівниками безпеки банку чи НБУ та просять повідомити реквізити платіжної картки, пароль до дистанційного банківського обслуговування, отр-паролі;
- перевипускають сім-картку до єдиного фінансового номера телефону та отримують доступ до системи дистанційного банківського обслуговування;
- повідомляють про те, що з рахунку «жертви» сторонні особи намагаються вкрати гроші та пропонують убезпечити їх шляхом переказу на рахунки шахрая.

## Алгоритм дій споживача

Перейдіть на контракт із мобільним оператором, а також вимкніть послугу віддаленої заміни SIM-картки.



Якщо ви стали жертвою шахраїв, а фінансова установа відмовляється блокувати рахунок, маєте право скаржитися до її керівництва, а також – до Національного банку.



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

# Спори зі страховими компаніями



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

Звернення щодо діяльності страхових компаній стосуються спорів, коли споживач отримувал відшкодування не в повному обсязі або не отримувал 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 відрізнятис від фактичних через експертний висновок залученого фахівця страхової.

## Алгоритм дій споживача

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



Уважно читайте договір зі страховою. Дізнайтеся перелік страхових випадків, а також перелік винятків із договору.



Якщо ви вважаєте, що страхова порушила ваші права, звернітьс до її керівництва зі скаргою. Також ви маєте право звернутис за роз'ясненнями до Національного банку.



# Кредитні канікули на час воєнного стану



## Кредитні канікули на час воєнного стану

Залишається актуальним питання надання кредитних канікул на час воєнного стану. Деякі споживачі сприйняли кредитні канікули як вимогу законодавства щодо звільнення від будь-яких платежів за договором про споживчий кредит, у тому числі нарахованих процентів, комісій за кредитами та чергового платежу за тілом кредиту.

Однак, кредитні канікули — це відтермінування виплат за тілом кредиту та відсотків, а не прощення боргу. До того ж фінансові установи поступово скасовують кредитні канікули, що є цілком законним.

## Алгоритм дій споживача

Якщо фінансова установа відмінила кредитні канікули, але у вас немає змоги платити за кредитом, зверніться до фінустанови з проханням про реструктуризацію боргу.



Та варто пам'ятати, що для прохання про реструктуризацію мають бути надані документи, що підтверджують погіршення матеріального стану: підтвердження втрати роботи, працездатності тощо.



# Як звернутися

До Управління захисту прав споживачів фінпослуг?

# 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:

## 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:

## Новини

До фінансової установи застосовано захід впливу за порушення вимог "колекторського" закону

3 квіт. 2023 14:05

Визначено додаткові вимоги до договорів зі споживачами банків та небанківських надавачів платіжних послуг

29 лист. 2022 19:40

До фінансової установи застосовано захід впливу за недотримання вимог до договору про споживчий кредит

11 лист. 2022 15:53

До фінансової установи застосовано захід впливу за порушення вимог "колекторського" закону

28 жовт. 2022 13:05

До фінансової установи застосовано захід впливу за порушення вимог "колекторського" закону

23 вер. 2022 15:43

До небанківської фінансової установи застосовано захід впливу за порушення законодавства про захист прав споживачів

9 вер. 2022 18:10

## Звіти по роботі зі зверненнями та огляди законодавства

Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за I квартал 2023 року

15 трав. 2023 17:27

Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг у 2022 році

20 лют. 2023 9:45

Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за III квартал 2022 року

15 лист. 2022 17:00

Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за II квартал 2022 року

15 серп. 2022 12:57

Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за I квартал 2022 року

18 трав. 2022 15:53



# Національний банк України

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