

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



Головне

- У 2023 році було опрацьовано 22 242 письмових звернення. Із них 10 821 звернення надійшло стосовно діяльності небанківських фінансових установ, 9 438 звернень надійшло стосовно діяльності діючих банків, 832 звернення надійшло стосовно фінансових установ, виключених з реєстру, 715 звернень надійшло стосовно діяльності колекторських компаній.
- Стосовно діяльності державних банків протягом звітного періоду отримано 4 764 звернення, щодо діяльності приватних банків – 2 713 звернень та 1 842 звернення щодо діяльності іноземних банків. Також було отримано 9 144 звернення щодо діяльності мікрофінансових компаній, 1 608 звернень щодо діяльності страхових компаній та 69 звернень щодо діяльності ломбардів, лізингодавців та кредитних спілок.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності банків були питання щодо блокування та арештів рахунків – 2 736 звернень; щодо кредитних канікул на час воєнного стану – 1 198 звернень, щодо шахрайства – 1 044 звернення.
- В свою чергу найпоширенішими питаннями, які стосувалися діяльності небанківських фінансових установ стали: врегулювання простроченої заборгованості – 5 686 звернення, кредитні канікули на час воєнного стану – 1 434 звернення, невплата страхового відшкодування – 895 звернень.

Головне

- У 2023 році до контакт-центру НБУ надійшло 53 539 звернень. Відносно діючих банків – 13 105 звернень, фінансових установ, виключених з реєстру – 4 039 звернень, мікрофінансових компаній – 803 звернення, страхових компаній, кредитних спілок, ломбардів та лізингодавців – 224 звернення, колекторських компаній – 195 звернень.
- Протягом звітного періоду усні звернення стосувалися нумізматичної продукції – 7 840 звернень, неможливості обміняти/зняти валюту – 7 376 звернень, блокування та арештів рахунків – 6 620 звернень, інформації щодо статусу розгляду звернень – 4 090 звернень, врегулювання простроченої заборгованості – 3 789 звернень.



Головні цифри

Порівняння кварталів 2023 року



75 781

звернення загалом за рік
отримали та опрацювали

10%▲

у порівнянні з 2022 роком

Письмові звернення



22 242

1 кв	2 кв	3 кв	4 кв
4666	6045	6203	5328

-2% у порівнянні з 2022 роком

Дзвінки до контакт-центру



53 539

1 кв	2 кв	3 кв	4 кв
14114	15849	13361	10215

+16% у порівнянні з 2022 роком

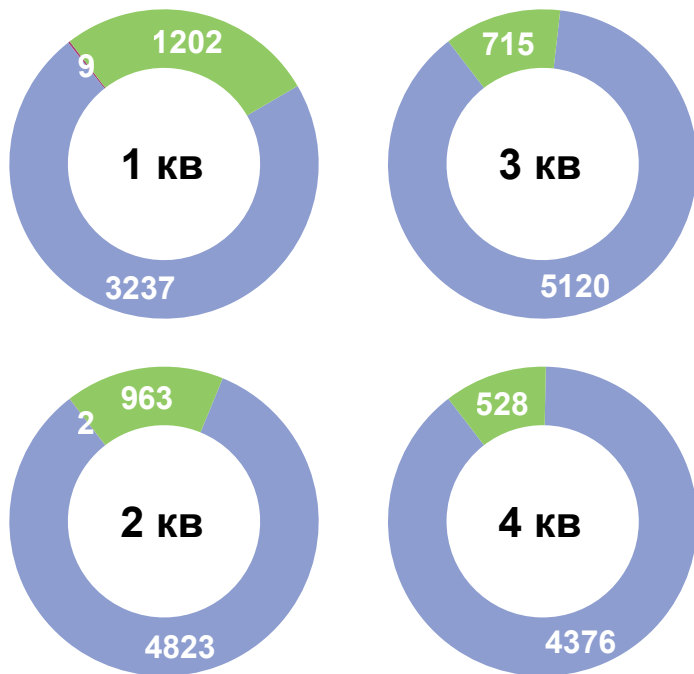
Кількість письмових звернень зростала протягом 2-3 кварталу, але децю зменшилась у 4 кварталі

	1 кв 2023	2 кв 2023	3 кв 2023	4 кв 2023
Державні банки	866	1 447	1 272	1 179
Іноземні банки	578	564	379	321
Приватні банки	506	777	689	741
Банки в ліквідації	28	32	32	31
Мікрофінансові компанії	1 953	2 402	2 795	1 994
Страхові компанії	352	410	438	408
Кредитні спілки та ломбарди	17	15	11	14
Колекторські компанії	138	138	215	224
Інше	228	260	372	416
Всього	4 666	6 045	6 203	5 328

Пік звернень до контакт-центру бачимо у 2 кварталі, найменше — у 4 кварталі

	1 кв 2023	2 кв 2023	3 кв 2023	4 кв 2023
Державні банки	1 072	2 458	2 370	1700
Іноземні банки	666	802	560	409
Приватні банки	500	1 014	808	746
Банки в ліквідації	574	748	1 127	561
Мікрофінансові компанії	681	1 697	982	621
Страхові компанії	36	40	43	53
Кредитні спілки та ломбарди	19	7	9	14
Колекторські компанії	44	39	53	57
Інше	10 522	9 044	7 409	6 054
Всього	14 114	15 849	13 361	10 215

Письмові звернення у 2023 році

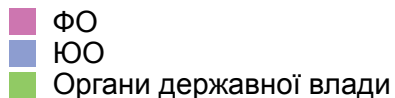
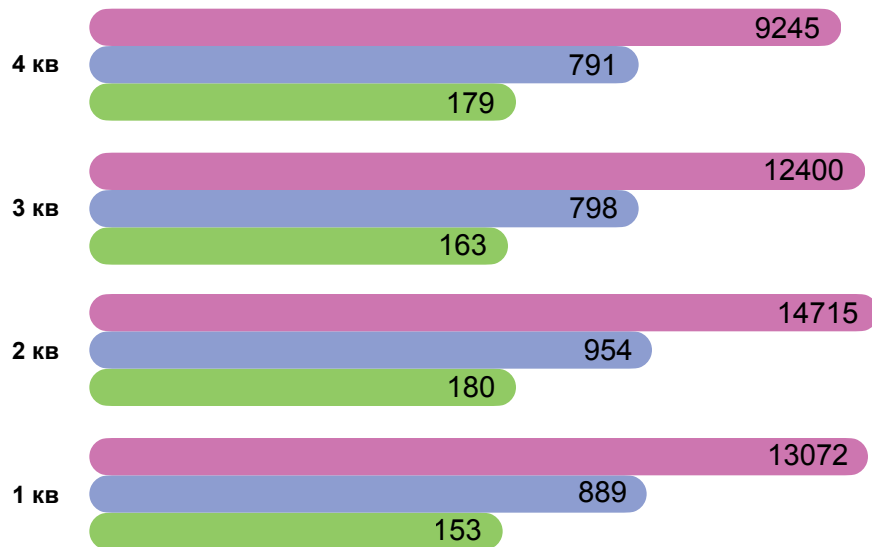


- Виявлено ознаки порушення
- Надано роз'яснень
- Запити та пропозиції, які не можна задовільнити

Топ- 5 питань від споживачів

1. Правовідносини за кредитними договорами НФУ
2. Блокування та арешт рахунків
3. Кредитні канікули на час воєнного стану
4. Шахрайство
5. Неможливість зняти або обміняти валюту

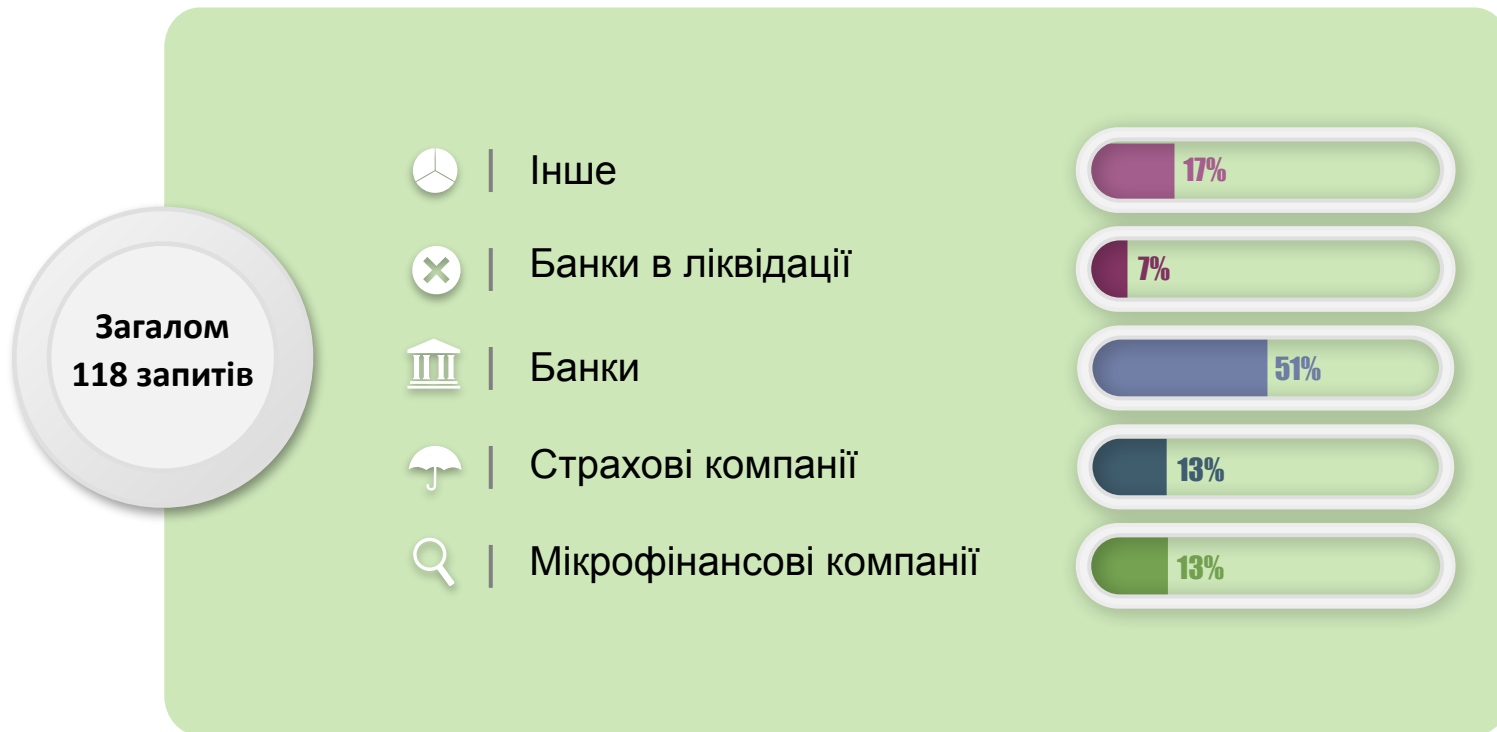
Дзвінки до контакт-центру за 2023 рік



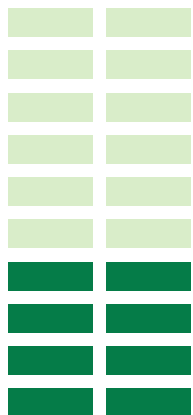
Топ- 5 питань від споживачів

1. Нумізматична продукція
2. Неможливість зняти/обміняти валюту
3. Блокування та арешт рахунків
4. Надання довідок про стан розгляду звернень
5. Врегулювання простроченої заборгованості

Запити на публічну інформацію у 2023 році

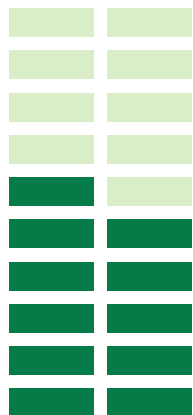


Звернення до контакт-центру через альтернативні канали у 2023 році



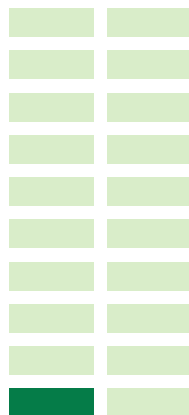
41%

Viber



53%

Telegram



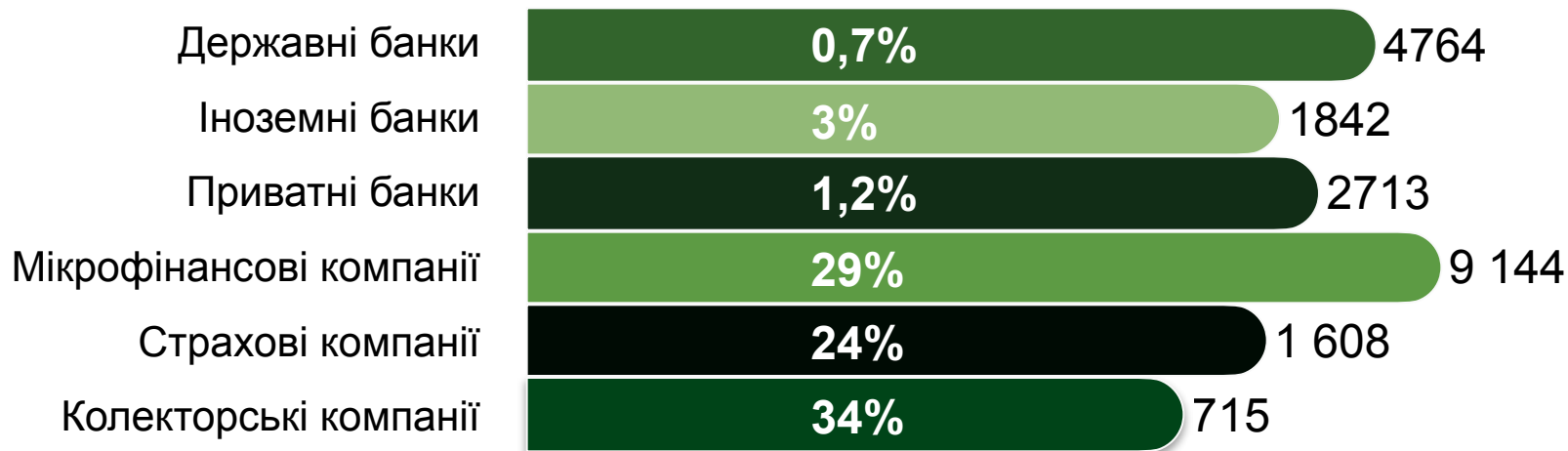
6%

Web chat

Протягом 2023 року надійшло 3 732 звернення чат-боту у Viber/Telegram/Webchat.

З них було оцінено третину діалогів у чатах. 92% осіб, які звернулися за консультацією, високо оцінили роботу фахівців УЗПСФП (оцінки 4 та 5). При цьому відмітили якість наданих роз'яснень та швидкість з'єднання з фахівцем.

Банки та НФУ: порівняння показників за 2023 рік



Примітка: вказані відсотки – частка звернень з ознаками порушень.



Деякі порушення

Виявлені у роботі фінустанов

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 не вирішена фінансовою установою/колекторською компанією або залишиться без реакції — надайте зібрані матеріали Національному банку України разом зі скаргою на установу

Проблемні питання при здійсненні валютно-обмінних операцій



Проблемні питання при здійсненні валютних операцій

У 2023 році 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 частина 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.*

Шахрайство



Шахрайські дії з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів

Є типові шахрайські схеми:

- представляються працівниками безпеки банку чи НБУ та просять повідомити реквізити платіжної картки, отр-паролі (до дистанційного банківського обслуговування, підтвердження платежів тощо), кодові слова;
- перевипускають SIM -картку номера телефону, який в банку має ознаку фінансового, 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

Припиніть розмову, якщо зокрема: запитують термін дії картки, тризначний номер на звороті картки, паролі, коди банків та мобільних операторів; лякають, що ваша картка заблокована, а злочинці зламали рахунок.



Перетелефонуйте самостійно на офіційний номер банку, який вказаний на платіжній картці. Негайно заблокуйте картку. Якщо ви випадково повідомили шахраю пароль до інтернет-банкінгу, негайно заблокуйте картки, рахунки та доступ до інтернет-банкінгу



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



Зверніться до Кіберполіції онлайн (за посиланням ticket.cyberpolice.gov.ua) та Національної поліції України з відповідною заявою. Також ви маєте право звернутись до Національного банку.

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. та застосування зносу при розрахунку матеріального збитку, який визначено чинним законодавством або умовами договору.

Алгоритм дій споживача

В разі можливості, 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. Дотримуйтесь умов договору для оперативного врегулювання збитку



Якщо ви вважаєте, що страхова порушила ваші права, звернітьс до страхової 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

У 2023 році було 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.

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

Здійснення реструктуризація боргу є правом фінансової установи, крім випадків, коли кредит відповідає умовам Закону України № 3156-IX від 10.06.2023. Якщо кредит відповідає умовам Закону України № 2823-IX від 01.12.2022, кредитор звільняє позичальника від обов'язку сплати за кредитом. В будь-яких випадках, кредиторі мають надаватись необхідні документи.



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
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:



Новини	Звіти по роботі зі зверненнями та огляди законодавства
<p>Розпочинається обговорення проекту постанови, що вносить зміни до деяких нормативно-правових актів з питань захисту прав споживачів (доповнено)</p>	<p> Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за III квартал 2023 року</p>
<p>🕒 1 лют. 2024 18:43</p>	<p>🕒 15 лист. 2023 15:44</p>
<p>Національний банк розпочинає публічне обговорення проекту методичних рекомендацій з безбар'єрного доступу до фінансових послуг</p>	<p> Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за II квартал 2023 року</p>
<p>🕒 8 січ. 2024 14:40</p>	<p>🕒 15 серп. 2023 16:50</p>
<p>До фінансової установи застосовано захід впливу</p>	<p> 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</p>
<p>🕒 4 груд. 2023 13:30</p>	<p>🕒 15 трав. 2023 17:27</p>
<p>Нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінпослуг приведено у відповідність до оновленого законодавства</p>	<p> Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг у 2022 році</p>
<p>🕒 29 лист. 2023 15:00</p>	<p>🕒 20 лют. 2023 9:45</p>
<p>Національний банк вітає ухвалення закону, який запроваджує відповідальне кредитування в Україні</p>	
<p>🕒 22 лист. 2023 18:05</p>	



Національний банк України

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