

**Захист прав споживачів фінансових послуг:
робота зі зверненнями, запитами на публічну
інформацію та огляд практики застосування
законодавства у 2 кварталі 2024 року**

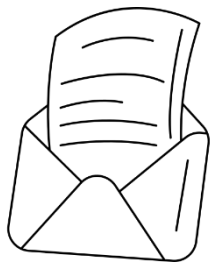
Головне

- У другому кварталі 2024 року було опрацьовано 5 451 письмове звернення. 1 298 звернень щодо державних банків, 553 – щодо приватних банків, 175 – щодо банків іноземних банківських груп. Щодо роботи фінансових компаній отримано 2 161 звернення, страховиків – 518 звернень, 234 звернення – щодо роботи колекторських компаній.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності банків, були питання щодо блокування та арештів рахунків – 884 звернення, щодо шахрайства – 256 звернень, щодо проблем з переказом – 157 звернень, щодо врегулювання простроченої заборгованості – 119 звернень. Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінансових установ, стали врегулювання простроченої заборгованості – 1 543 звернення, не виплата страхового відшкодування – 311 звернень, незгода з розміром страхового відшкодування – 165 звернень, кредитні канікули на час воєнного стану – 117 звернень.

Головне

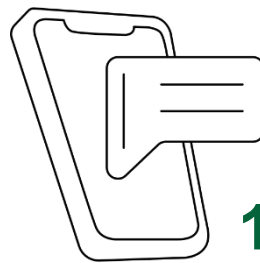
- У другому кварталі 2024 року було опрацьовано 10 203 усних звернення. Відносно діючих банків – 3 856 звернень, щодо роботи фінансових компаній – 610 звернень, щодо страховиків – 76 звернень, щодо роботи кредитних спілок і ломбардів – 22 звернення, колекторських компаній – 52 звернення.
- Протягом звітного періоду усні звернення стосувалися блокування та арештів рахунків – 2 631 звернення, інформації щодо статусу розгляду звернень – 959 звернень, неможливості обміняти/зняти валюту – 738 звернень, врегулювання прострочених боргів – 732 звернення, кредитних канікул на час воєнного стану – 567 звернень.

У другому кварталі 2024 року отримали та опрацювали більше 15 тисяч звернень споживачів



5 451

Письмових звернень



10 203

Дзвінків до контакт-центру

У другому кварталі 2024 року спостерігаємо незначне зменшення кількості письмових звернень, але зростає кількість дзвінків до контакт-центру Національного банку України (на ~ 1 400 більше у порівнянні з першим кварталом).

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



	1 кв 2024	2 кв 2024
Державні банки	940	1 298
Приватні банки	598	553
Іноземні банки	213	175
Банки в ліквідації	35	50
Колекторські компанії	269	234
Фінансові компанії	2 534	2 161
Страховики	479	518
Кредитні спілки та ломбарди	25	18
Інше	499	444
Всього	5 592	5 451

Спостерігаємо тенденцію до незначного зменшення кількості письмових звернень.

Зменшується кількість звернень щодо приватних банків та банків іноземних банківських груп, колекторських та фінансових компаній, але зростає — щодо діяльності державних банків і страховиків.

Водночас бачимо збільшення кількості усних звернень у порівнянні з попереднім кварталом

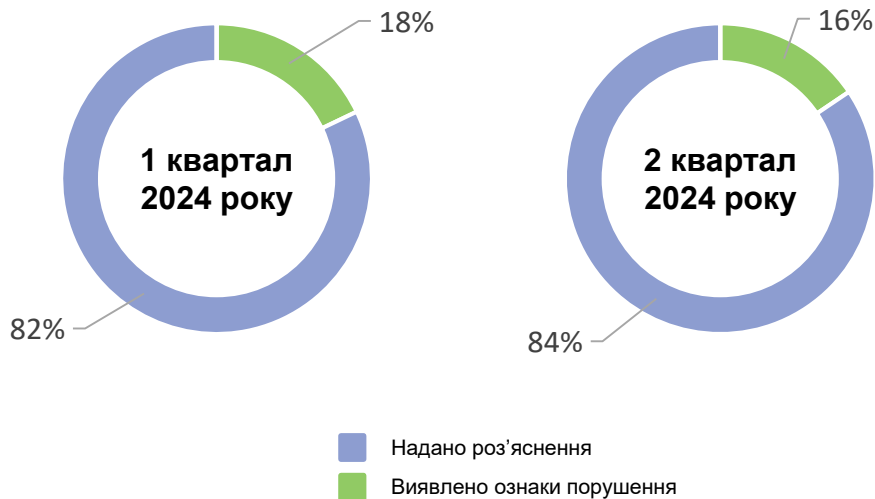


	1 кв 2024	2 кв 2024
Державні банки	1 535	2 884
Приватні банки	588	701
Іноземні банки	322	271
Банки в ліквідації	540	407
Колекторські компанії	52	52
Фінансові компанії	539	610
Страховики	56	76
Кредитні спілки та ломбарди	22	22
Інше	5 116	5 180
Всього	8 770	10 203

У другому кварталі зростає кількість дзвінків до контакт-центру. Отримано більше звернень щодо роботи державних і приватних банків, фінансових компаній і страховиків.

Водночас зменшується кількість звернень щодо роботи банків іноземних банківських груп і банків в ліквідації.

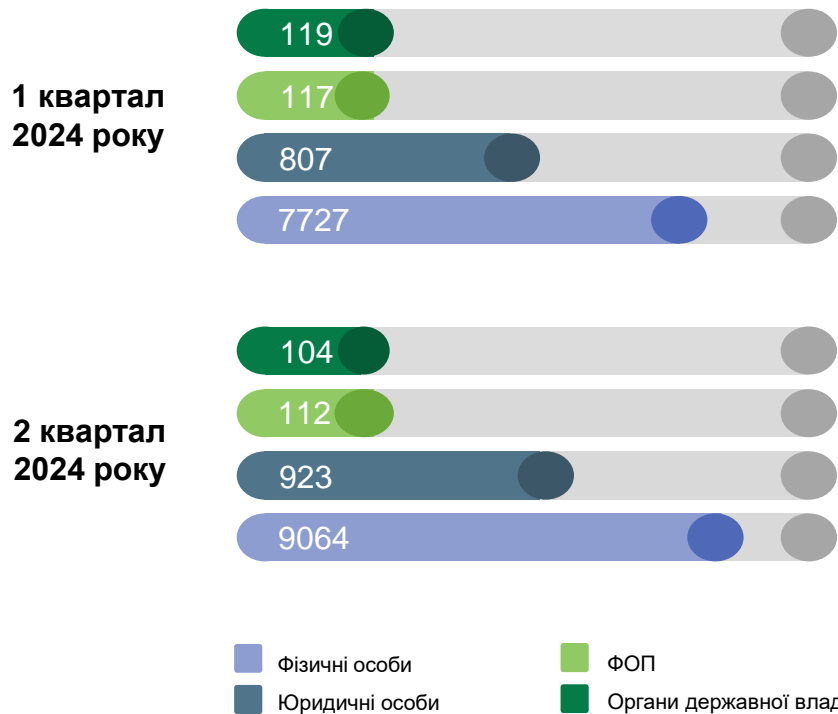
Письмові звернення у другому кварталі 2024 року



Топ-5 питань від споживачів

- 1) Врегулювання простроченої заборгованості, 37%
- 2) Блокування та арешти рахунків, 18%
- 3) Шахрайство, 7%
- 4) Не виплата страхового відшкодування, 6%
- 5) Проблеми з переказом, 4%

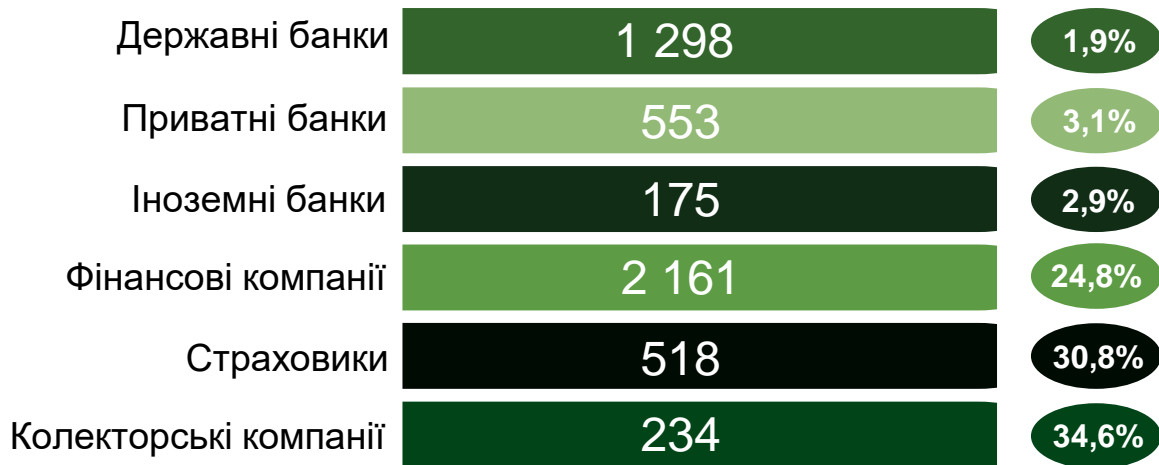
Дзвінки до Контакт-центру у другому кварталі 2024 року



Топ-5 питань від споживачів

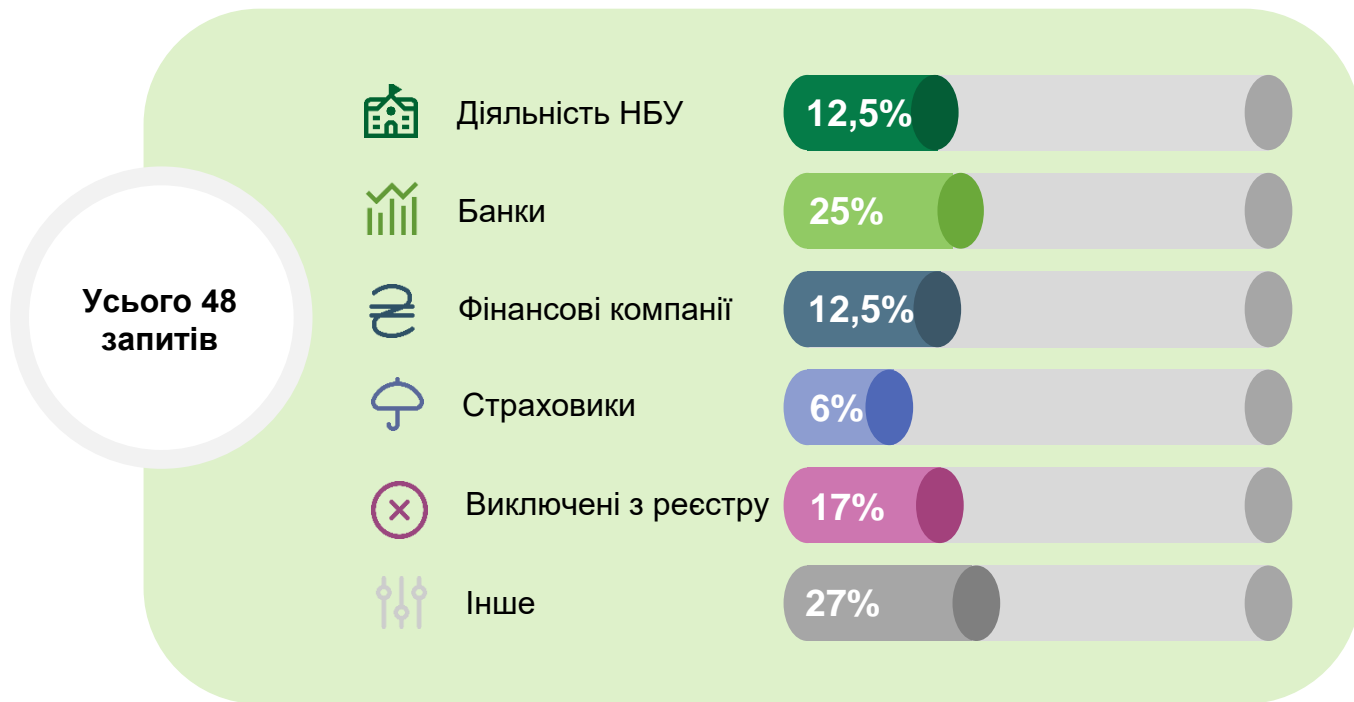
- 1) Блокування та арешти рахунків, 26%
- 2) Надання довідок про стан розгляду звернень, 9%
- 3) Неможливість зняти або обміняти валюту, 7%
- 4) Врегулювання простроченої заборгованості, 7%
- 5) Кредитні канікули на час воєнного стану, 6%

Письмові звернення споживачів з виявленою часткою порушень

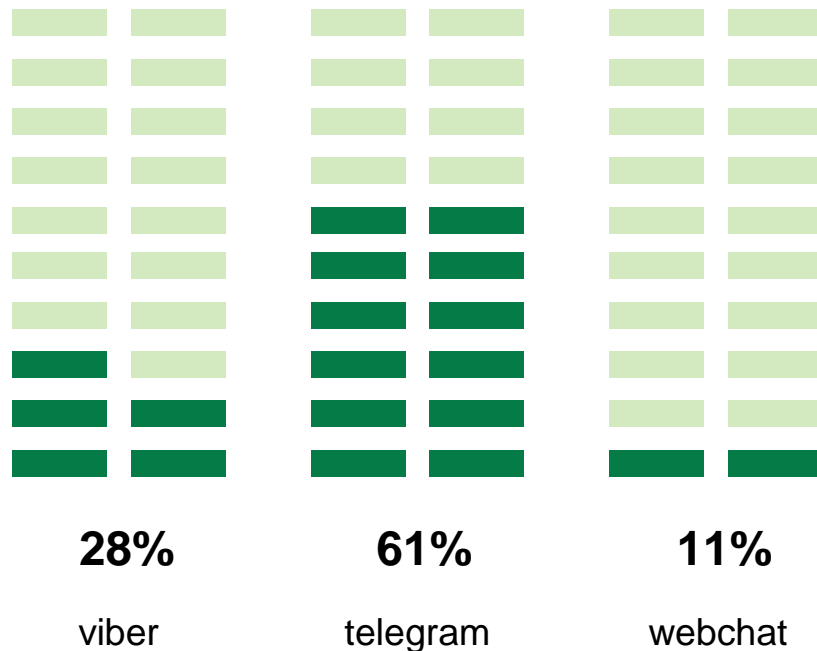


Примітка: вказані відсотки – частка звернень з ознаками порушень.

Запити на публічну інформацію у другому кварталі 2024 року



Звернення до контакт-центру через альтернативні канали у другому кварталі 2024 року



Протягом 2 кварталу 2024 року надійшло 426 звернень у чаті. З них було оцінено третину діалогів.

90% осіб, які звернулися за консультацією, високо оцінили роботу фахівців УЗПСФП (оцінки 4 та 5). При цьому відмітили якість наданих роз'яснень, доброзичливість фахівця та швидкість з'єднання з фахівцем.

Огляд практики

застосування законодавства з питань захисту
прав споживачів фінансових послуг

Блокування та арешти рахунків (розірвання ділових відносин)

Національний банк отримує звернення щодо питання блокування банками рахунків своїх клієнтів та прийняття банками одностороннього рішення про розірвання ділових відносин з клієнтами.

Це відбувається, коли банк виявляє підозрілі фінансові операції (діяльність) або фінансові операції, які не відповідають наявній у банку інформації про клієнта, його діяльність. У такому разі служба внутрішнього фінансового моніторингу банку може витребувати у клієнта інформацію / документи / пояснення, необхідні для здійснення банком заходів з належної перевірки.

Ненадання клієнтом запитуваних банком інформації / документів / пояснень призводить до того, що рахунки таких клієнтів блокуються банком, після чого банк може в односторонньому порядку прийняти рішення про розірвання ділових відносин з таким клієнтом.

Алгоритм дій споживача

- 1) Якщо в результаті вжитих заходів належної перевірки банком було прийнято рішення про блокування рахунків або про відмову від підтримання ділових відносин, ви, зокрема, маєте надати запитовані банком інформацію / документи / пояснення, для спростування наявних у банку підозр та перегляду прийнятого банком рішення щодо поновлення вашого обслуговування в банку
- 2) Якщо у випадку блокування вашого рахунку ви не отримали від банку жодного запиту щодо необхідності надання інформації / документів / пояснень, то вам необхідно звернутись безпосередньо до банку
- 3) Також у випадку оскарження дій / рішень банку ви маєте право звернутись до Національного банку України

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 та про взаємодію з особами, взаємодія з якими не передбачена договором про споживчий кредит.

Алгоритм дій споживача

- 1) 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
- 2) Маючи доказову базу, пишіть скаргу на керівництво установи, що вчиняє відносно вас протиправні дії
- 3) Якщо скарга не вирішена фінансовою установою/колекторською компанією або залишиться без реакції — надайте зібрані матеріали Національному банку України разом зі скаргою на установу

Спори зі страховиками

Звернення щодо діяльності страховиків стосуються спорів, коли споживач отримував відшкодування не в повному обсязі або не отримував його узагалі.

Причини такої проблематики різні – від порушень норм законодавства зі сторони страховиків, 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 страховика та застосування зносу при розрахунку матеріального збитку, який визначено чинним законодавством або умовами договору.

Алгоритм дій споживача

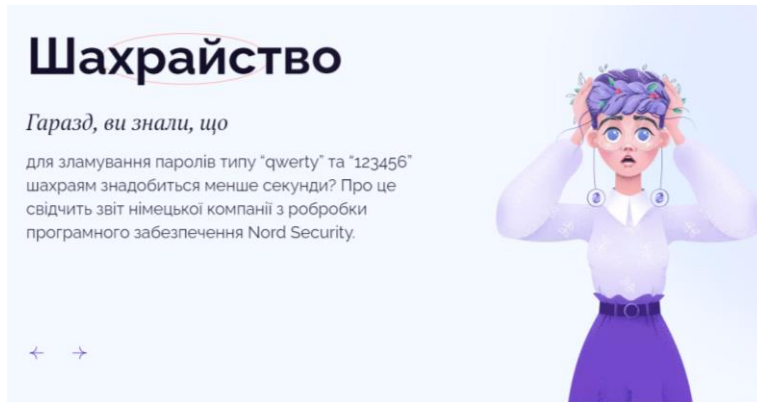
- 1) В разі можливості, ретельно обирайте страховика. Зверніть увагу на рівень довіри, репутацію та історію роботи на ринку
- 2) Уважно читайте договір зі страховиком. Дізнайтеся перелік страхових випадків, а також перелік винятків із договору. Дотримуйтесь умов договору для оперативного врегулювання збитку
- 3) Якщо ви вважаєте, що страховик порушив ваші права, зверніться до його керівництва зі скаргою. Також ви маєте право звернутися за роз'ясненнями до Національного банку

Шахрайські дії з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів

До Національного банку продовжують надходити звернення споживачів фінансових послуг щодо вчинення відносно них шахрайських дій з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів, та шахрайських дій невстановлених осіб з використанням персональних даних громадян.

Важливо зазначити, що шахрайські схеми постійно оновлюються та вдосконалюються, тому критичне мислення та обережність залишаються ключовими факторами в запобіганні фінансовим втратам.

Більше про платіжне шахрайство та методи боротьби із ним читайте на сайті з фінансової грамотності «Гаразд» за посиланням:
<https://harazd.bank.gov.ua/article/sahrajstvo>



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:



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 >

Громадська приймальня: як записатися? >

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

Зміни щодо нагляду за додержанням вимог законодавства про захист прав споживачів

🕒 6 серп. 2024 14:45

Схвалено рекомендації для розбудови безбар'єрної фінансової системи

🕒 10 лип. 2024 19:25

До фінансової компанії застосовано захід впливу за недотримання встановлених законодавством вимог до договору про споживчий кредит

🕒 8 лип. 2024 14:40

До трьох фінансових компаній застосовано заходи впливу за порушення вимог щодо етичної поведінки

🕒 17 черв. 2024 15:30

До фінансової компанії застосовано захід впливу за порушення вимог до реклами на ринках фінансових послуг

🕒 17 черв. 2024 11:56

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 2024 року

🕒 11 черв. 2024 11:39



Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг у 2023 році

🕒 20 лют. 2024 11:40



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

🕒 15 лист. 2023 15:44



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

🕒 15 серп. 2023 16:50



Національний банк України

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