



**Захист прав споживачів фінансових послуг:  
робота зі зверненнями у 3 кварталі 2020 року**

## Головне – звернення по банкам

---

- У третьому кварталі 2020 року до НБУ надійшли скарги від споживачів на роботу 47 українських банків. Найчастіше – стосовно роботи 2 банків.
- 420 письмових звернень по банкам (28–38% від загальної кількості письмових звернень – 1 336) мали ознаки порушення прав споживачів фінпослуг. Для порівняння, у другому кварталі НБУ отримав 623 письмових звернення щодо банків із ознаками порушення, а загальна кількість становила – 2 320 звернення. Зменшення кількості звернень щодо роботи банків у третьому кварталі відбулося завдяки поступовому зменшенню питань від громадян стосовно карантинних обмежень.
- Серед проблемних питань, пов'язаних з діяльністю банків, можна виділити випадки невиконання банками рішень суду, низьку якість обслуговування у відділеннях, шахрайство з картками, автоматичне списання грошових надходжень для погашення заборгованості та інше.

# Головне – звернення по небанківським фінустановам

---

- Збільшилась кількість звернень щодо роботи небанківських фінансових установ у зв'язку зі вступом у дію закону про так званій «Спліт» з 1 липня 2020 року.
- Через це кількість письмових звернень зросла у півтора рази, а звернень до контакт-центру – на 70%.
- Загалом було опрацьовано 4 295 письмових звернень та 2 427 дзвінків до контакт-центру щодо небанківських фінансових установ.
- Найбільше звернень – 70% – стосувалися роботи фінансових компаній, які займаються мікрокредитуванням (далі – мікрофінансові компанії). Кожне п'яте звернення – 20% – надходило щодо страхових компаній. Решта 10% – стосувалися кредитних спілок.
- 389 звернень по роботі кредитних спілок (загалом по кредитним спілкам надійшло – 396 звернень) містили ознаки порушення прав споживачів.

## Головне – звернення по небанківським фінустановам

---

- 1 573 звернення (із загальної кількості у 2 965), що стосувалися діяльності мікрофінансових компаній, містили ознаки порушення прав споживачів.
- 363 звернення (із загальної кількості – 854), що стосувалися роботи страхових компаній, містили ознаки порушення прав споживачів.
- Серед проблемних питань, пов'язаних з діяльністю небанківських фінансових установ, можна виділити нерозуміння споживачами правомірності договорів, укладених онлайн, неповернення депозитів вкладникам кредитних спілок, порушення норм законодавства у договорах, жорсткий collection у роботі з боржниками та інше.
- Окремо можна відзначити проблематику питань діяльності страхових компаній. Найбільше звернень щодо них надходили через те, що страхова не покривала фактичний збиток (266 звернень), страхова не приймала рішення про виплату (238 звернень) чи відмовлялась відшкодувати збиток (126 звернень).

# Загалом отримали та опрацювали більше 16 тис. звернень споживачів

---



5895

Письмових звернень



10 395

Дзвінків до контакт-центру

Збільшення кількості звернень пов'язане з розширенням повноважень Національного банку, який з 1 липня 2020 року перейняв на себе функції регулятора ринку небанківських фінансових послуг: страхових, лізингових, факторингових компаній, кредитних спілок, ломбардів та інших фінансових компаній.

## Кількість письмових звернень зросла у півтора рази

	2 кв 2020	3 кв 2020
Державні банки	819	701 ↓ 118
Іноземні банки	654	381 ↓ 273
Приватні банки	503	254 ↓ 249
Небанківські фінансові установи	94	4295 ↑ 4201
Банки в ліквідації	46	83 ↑ 37
Інше	204	181 ↓ 23
<b>Всього</b>	<b>2320</b>	<b>5895 ↑ 3575</b>

Кількість звернень зросла у півтора рази. Приріст зумовлено збільшенням звернень, що стосувалися роботи небанківських фінансових установ: страхових, лізингових, факторингових компаній, кредитних спілок, ломбардів та інших.

Водночас з цим зменшилась кількість звернень на банки усіх форм власності. Це зумовлено поступовим зменшенням кількості питань від споживачів, що стосувалися карантинних обмежень.

## Кількість дзвінків до контакт-центру зросла на 70%

	2 кв 2020	3 кв 2020
Державні банки	1424	1 137 ↓ 465
Іноземні банки	715	564 ↓ 277
Приватні банки	455	429 ↓ 26
Небанківські фінансові установи	677	2427 ↑ 1750
Банки в ліквідації	281	691 ↑ 410
Інше	2552	5147 ↑ 2595
<b>Всього</b>	<b>6104</b>	<b>10 395 ↑ 4291</b>

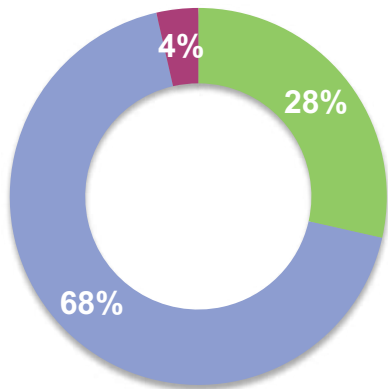
Кількість дзвінків до контакт-центру зросла на 70%. Перш за все, це зумовлено збільшенням кількості звернень щодо фінансових компаній. Це пов'язано зі вступом у силу закону про «Спліт», що з 1 липня надав НБУ право регулювати діяльність ринку небанківських фінансових послуг.

Приріст у півтора рази у графі «Інше» стався через звернення до контакт-центру учасників небанківського фінансового ринку за довідковою інформацією.

Також збільшилась кількість звернень щодо банків у ліквідації. Більшість споживачів зверталися за роз'ясненнями щодо виплати кредитної заборгованості за одним з ліквідованих банків.

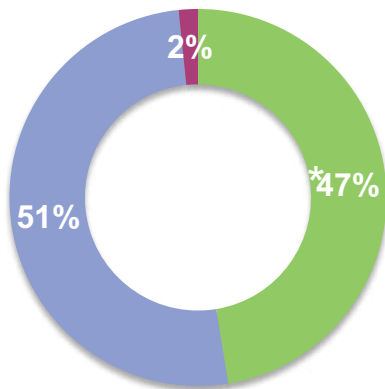
# Письмові звернення, які надійшли до Управління захисту прав споживачів за третій квартал 2020 року

2-й кв 2020



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

3-й кв 2020



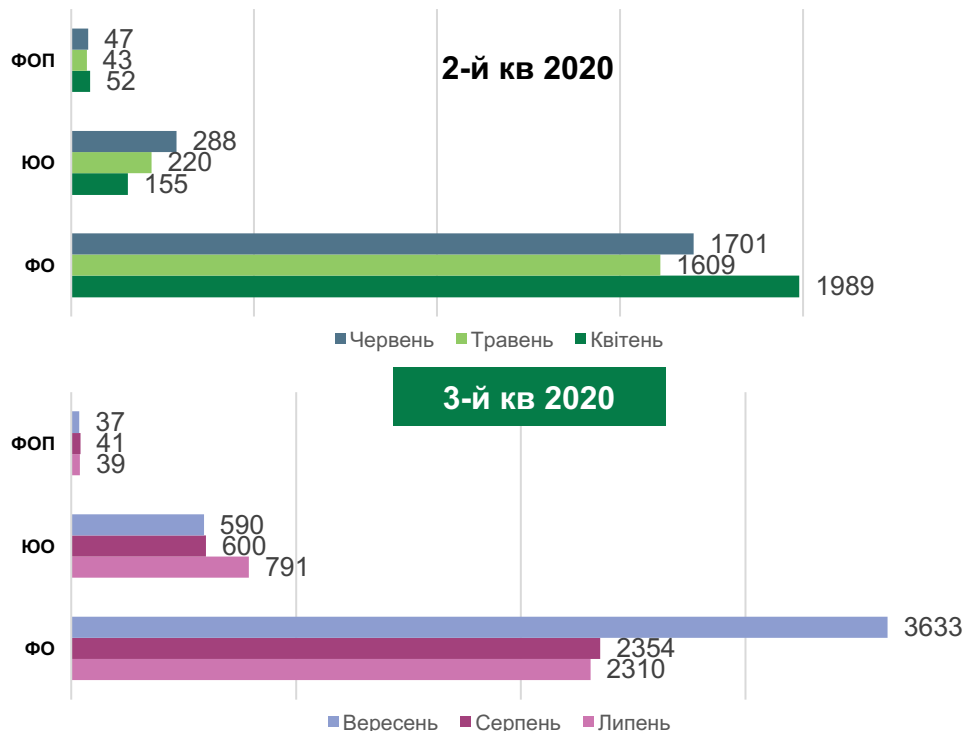
## Топ-5 питань від споживачів:

- Відносини за кредитуванням у мікрофінансових компаніях, 33,5%
- Collection-діяльність банків і мікрофінансових компаній, 17,7%
- Відносини за обов'язковими видами страхування, 11,7%
- Відносини за кредитними договорами банків, 7,9%
- Електронні платіжні засоби та розрахунки, 7,6%

\*Варто зазначити, що приріст стався через суттєве збільшення кількості звернень на небанківські фінансові установи.



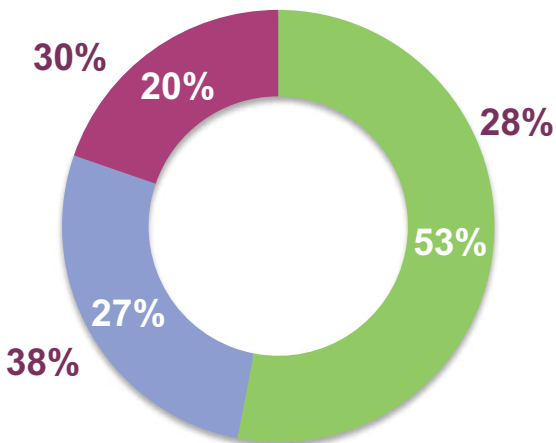
# Дзвінки до контакт-центру, які надійшли до Управління захисту прав споживачів за третій квартал 2020 року



## Топ-5 питань від споживачів:

- Надання довідок, 18,24%
- Відносини за кредитними договорами, 12,77%
- Персональні дані, 10,06%
- Діяльність Національного банку України, 9,28%
- Грошовий обіг, 8,17%

## На які банки скаржилися споживачі



■ Державні банки ■ Іноземні банки ■ Приватні банки

- Питома вага звернень групи банків від загальної кількості звернень по банкам
- Питома вага звернень, в яких виявлено ознаки порушення від загальної кількості звернень групи банків

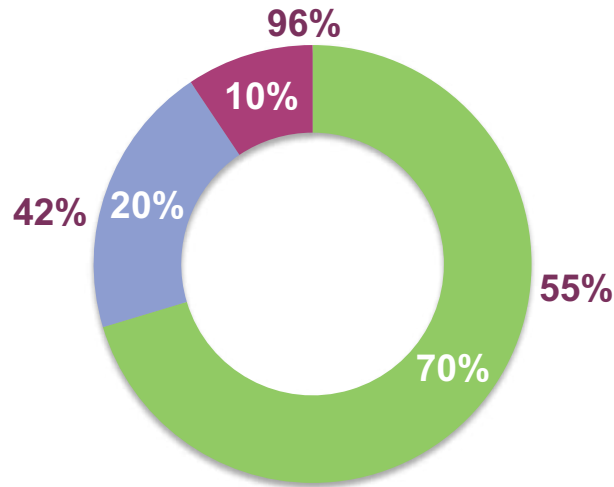
Споживачі скаржилися на роботу 47 українських банків у третьому кварталі 2020 року. Загалом надійшло 1 336 письмових звернень щодо банків.

Найчастіше – стосовно роботи двох банків. Причина – ці банки активно працюють з населенням та мають найбільшу клієнтську базу.

Кожне друге звернення (53% від загальної кількості звернень щодо банків) стосувалося державних банків. 27% – звернення щодо банків з іноземним капіталом. Решта – 20% – стосувалися приватних банків.

Третина звернень стосовно роботи державних і приватних банків мали ознаки порушення прав споживачів. Трохи більше – 38% – звернень з ознакою порушення – стосовно іноземних банків.

# На які фінустанови скаржилися споживачі



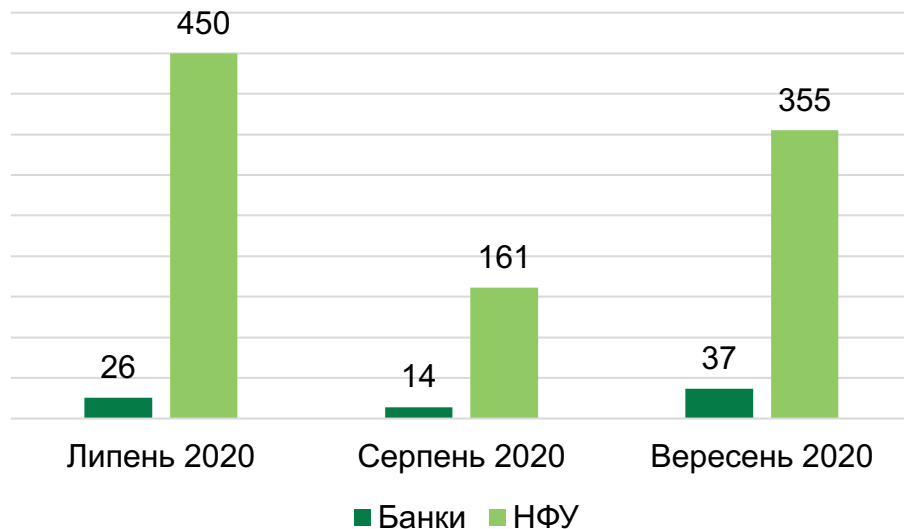
- Мікрофінансові компанії   ■ Страхові компанії
- Кредитні спілки
- Питома вага звернень групи банків від загальної кількості звернень по банкам
- Питома вага звернень, в яких виявлено ознаки порушення від загальної кількості звернень групи банків

У третьому кварталі 2020 року було опрацьовано 4295 письмових звернень стосовно роботи небанківських фінансових установ.

Найчастіше (70% звернень) споживачі скаржилися на роботу компаній, що займаються мікrokредитуванням населення. Кожне п'яте звернення надійшло щодо роботи страхових компаній. Решта – 10% звернень – стосувалися діяльності кредитних спілок. Також було опрацьовано 84 звернення щодо роботи ломбардів, що є незначним у загальній кількості скарг на фінустанови.

96% звернень стосовно роботи кредитних спілок мали ознаки порушення прав споживачів. Для мікрофінансових та страхових компаній частка звернень з ознаками порушення становила 55% та 42% відповідно.

# Звернення щодо collection-діяльності банків та мікрофінансових компаній



Протягом третього кварталу 2020 року до Національного банку надійшло 1043 письмове звернення, стосовно collection діяльності банків та небанківських фінансових установ. З них 77 письмових звернень надійшло стосовно банків, та 966 письмових звернень на рахунок небанківських фінансових установ.

## Питання щодо страхових компаній

	3 кв. 2020
Страхове відшкодування не покриває фактичний збиток	266
Неприйняття рішення про страхове відшкодування / виплату	238
Відмова у виплаті страхового відшкодування / виплати	126
Компенсація витрат по лікуванні / смерті / моральної шкоди	60
Порушення строків виплати страхового відшкодування/виплати	57
Інше	107
<b>Всього</b>	<b>854</b>

Кожне п'яте звернення щодо діяльності небанківських фінансових установ стосувалося страхових компаній.

Причини спорів між споживачами та страховими компаніями – порушення останніми норм ЗУ «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів», невчасне подання відповідних заяв споживачами, відмінності між висновками експертів страхової та осіб, що займаються ремонтом пошкодженого майна та інше.



## **Виявлені ознаки порушення та проблемні питання у роботі банків**

# Невиконання банком рішень суду



**Споживачі продовжували отримувати повідомлення про заборгованість, не зважаючи на рішення суду на їх користь**

Непоодинокі випадки, коли споживачі через суд доводили неправомірність нарахування кредитної заборгованості банком. Тобто рішення суду було підставою для припинення претензійно-позовної роботи.

Однак, банк продовжував обліковувати таку заборгованість, нараховувати пеню та штрафи, а також здійснювати заходи по стягненню заборгованості, в тому числі шляхом надсилання споживачам листів про наявність заборгованості та списання коштів з рахунків.

## Що робити споживачу:

- 1 Якщо ви отримали рішення суду на вашу користь, але банк продовжує нараховувати заборгованість, зверніться до суду, що видав рішення, та візьміть виконавчий лист.
- 2 З цим виконавчим листом зверніться до виконавчої служби. Вона, у свою чергу, на підставі рішення суду та виконавчого листа має розпочати виконавче провадження щодо банку.

# Якість обслуговування у відділеннях



**Неналежний рівень надання консультацій у відділеннях, ненадання відповідей на офіційні звернення**

Чимала кількість звернень, що надійшли до Національного банку протягом третього кварталу, стосувалися якості обслуговування у відокремлених підрозділах банків. Мова про систематичні порушення термінів надання відповіді клієнтам, відсутності належного рівня надання консультацій у відділеннях, та ненадання банками відповідей на офіційні звернення. Співробітники банків не пояснювали та відмовлялися пояснювати клієнтам умови банківських послуг та продуктів, не надавали зрозумілих та змістовних відповідей на питання, пов'язані з умовами користування продуктами банку.

## Що робити споживачу:

1

Якщо ви не задоволені якістю обслуговування у банку, варто звернутися до керівництва банку з письмовою скаргою, зазначивши всі деталі.

2

Якщо банк не надасть відповідь – зверніться до Національного банку України.



# Шахрайство з платіжними картками



Через шахрайство з карток споживачів списували гроші або ж виманювали кошти шляхом обманних дій

Споживачі продовжують отримувати дзвінки, в яких шахраї представляються співробітниками банків чи навіть Нацбанку, та, шляхом надання недостовірної інформації щодо блокування картки, отримують від клієнтів дані карток.

Зламани сторінки в соціальних мережах, фейкові вебсайти, інтернет-магазини та можливість дистанційної зміни SIM-карт залишаються причинами чималої кількості випадків шахрайства.

## Що робити споживачу:

1

Не розголошуйте коди від своєї платіжної картки!

Інші поради, як вберегти себе від дій шахрая читайте за посиланням:

<https://bank.gov.ua/promo/stopfraud/>

2

Якщо вам надійшов дзвінок від «співробітника банку», який просить повідомити паролі від картки, зверніться до кіберполіції, повідомивши номер, з якого вам телефонували.

3

У разі, якщо ви не впевнені у ситуації, зверніться за роз'ясненнями до Національного банку.

# Списання коштів на погашення заборгованості



**З рахунків споживачів банк в автоматичному режимі списував кошти у рахунок кредитної заборгованості**

Національним банком були зафіксовані випадки, коли банк в автоматичному режимі без погодження з клієнтом списував кошти з рахунків. Такі списання сягали 50% розміру надходжень. Тобто фактично пеня могла в сотні разів перевищувати тіло кредиту / кредитного ліміту.

Таку саму заборгованість було виявлено і по відношенню до дебетових карток, з кредитним лімітом в нуль гривень.

## Що робити споживачу:

- 1 Уважно читайте договори у банку перед їх підписанням. Дізнайтесь про наявність кредитного ліміту та умови користування ним.
- 2 Якщо банк почав нараховувати пеню, що значно перевищує розмір кредитного ліміту, зверніться до керівництва банку з письмовою скаргою.
- 3 Якщо банк проігнорує ваше звернення, зверніться до суду.



## **Звернення споживачів, пов'язані з діяльністю небанківських фінансових установ**

# Заклучення договорів з мікрофінансовою компанією онлайн



Споживачі не завжди розуміють правомірність договору, що був підписаний одноразовим паролем

До Національного банку надходить низка звернень, що стосуються питання правомірності договорів мікрофінансових компаній, які, у переважній більшості, укладаються онлайн.

Такий кредитний договір підписується одноразовим паролем, який, згідно Закону України «Про електронні довірчі послуги» має таку саму юридичну силу, як власноручний підпис. Тому не варто нехтувати своїми зобов'язаннями за кредитом, якщо його укладено в онлайн-форматі.

## Що робити споживачу:

- 1 Уважно читайте договір з мікрофінансовою компанією, навіть якщо укладаєте його онлайн. Зверніть увагу на відсоткову ставку, комісії, додаткові платежі та штрафи у разі прострочки.
- 2 Якщо ви берете кредит, більший за мінімальну зарплату й строком, більшим за місяць, то мікрофінансова компанія повинна надати вам не тільки договір, але й паспорт споживчого кредиту.
- 3 Якщо мікрофінансова компанія не виконує умови договору, то радимо звернутися зі скаргою на ім'я її керівництва. Не отримаєте відповідь – звертайтеся до Національного банку.

# Неповернення вкладникам коштів кредитною спілкою



Учасники кредитної спілки не могли отримати свої вклади та відсотки через припинення діяльності спілки.

Кредитні спілки – це неприбуткові фінансові організації, засновниками яких виступають фізичні особи, а капітал збирається зусиллями учасників. Фонд кредитної спілки дозволяє видавати кредити на різні потреби, а вкладникам депозитів допомагає капіталізувати власні заощадження.

Однак, у разі банкрутства чи ліквідації кредитної спілки, вкладники не отримують відшкодування своїх депозитів, так як Фонд гарантування вкладів фізичних осіб не розповсюджує свою діяльність на кредитні спілки.

## Що робити споживачу:

1

Перш ніж підписувати договір з кредитною спілкою, зважте всі ризики. Найголовніший – кредитні спілки не є учасниками системи гарантування вкладів.

2

Перевірте документи спілки, зокрема, чи наявна діюча ліцензія.

3

Ви, як учасник ліцензованої кредитної спілки, можете звернутися до Національного банку з проханням надати консультацію чи роз'яснення про дії спілки.

# Спори зі страховою компанією



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.

# Порушення норм законодавства у договорах мікрофінансових компаній



Внесення неправомірних пунктів до тексту договору та порушення встановлених норм законодавства

Зі звернень споживачів були виявлені випадки, коли небанківські фінансові компанії прописували у своїх договорах умови, що суперечать чинному законодавству. Наприклад, несправедливою є умова про встановлення вимоги щодо сплати споживачем непропорційно великої суми компенсації (понад 50% вартості кредиту) у разі невиконання ним зобов'язань за договором. Також мікрофінансові компанії порушують законодавство в частині періоду нарахування процентів на користування кредитом – нараховують відсотки за користування кредитом понад встановлений договором строк.

## Що робити споживачу:

1

Уважно читайте договір з мікрофінансовою компанією та не ставте підпис під таким договором, якщо у ньому є пункти, що порушують ваші права.

2

У разі, якщо ви заключили відповідний договір з мікрофінансовою компанією і до вас почали застосовувати неправомірно прописані у ньому пункти, зверніться зі скаргою до її керівництва.

3

Якщо не зможете знайти порозуміння з установою, зверніться до Національного банку.



**Проблемні питання характерні як для роботи банків, так і небанківських фінансових компаній**



# Обслуговування військовослужбовців



Порушення прав  
військовослужбовців  
банками і  
мікрофінансовими  
компаніями

У третьому кварталі до НБУ продовжували надходити звернення від військовослужбовців, резервістів та військовозобов'язаних з приводу порушення п.15 ст.14 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців і членів їх сімей». Банки та мікрофінансові компанії порушували даний закон та продовжували нараховувати відсотки, штрафи та пені за кредитами, не зважаючи на надання клієнтами всіх необхідних документів, які підтверджують їх статус та надають їм право на звільнення від нарахування відсотків, штрафів та пені за кредитними зобов'язаннями.

## Що робити споживачу:

1

Зверніться до банку чи мікрофінансової компанії з усіма необхідними документами (Міноборони надає інформацію, якими саме).

2

Якщо банк чи мікрофінансова компанія продовжує нараховувати штрафи та пені – напишіть скаргу на керівництво банку чи мікрофінансової компанії.

3

Якщо після оскарження, банк чи мікрофінансова компанія не відреагує – зверніться до Національного банку.

# Collection



Порушення законодавства України під час провадження collection діяльності з позичальниками

У третьому кварталі частина звернень щодо діяльності мікрофінансових компаній та банків стосувалася жорстких мір зі стягнення заборгованості з боржників. Зокрема, мова про погрози, цілодобовий автодозвон боржнику, його знайомим, рідним та друзям, розповсюдження особистої інформації на інше.

Зазначені дії колекторів суперечать низці статей Конституції України, Цивільного кодексу та порушують норми, встановлені Законом України «Про захист персональних даних».

## Що робити споживачу:

1

Не допускайте прострочення кредиту, що веде до залучення колекторів. У разі виникнення таких ситуацій, спробуйте домовитися про реструктуризацію боргу та припинення дій колекторів.

2

Якщо колектори продовжують погрожувати, зверніться з письмовою скаргою на керівництво мікрофінансової компанії чи банку, а також до НБУ.

3

Ви можете звернутися до Уповноваженої Верховної Ради з прав людини або до суду. Адже саме вони контролюють дотримання законодавства про захист персональних даних.

# Обробка персональних даних третіх осіб



**Вимоги від третіх осіб сплатити кредит позичальника з боку банку чи мікрофінансової компанії**

Споживачі скаржилися на дії деяких банків та мікрофінансових компаній через обробку їх персональних даних без їхньої на це згоди. Мова про телефонні дзвінки особам, які не мали відношення до заборгованості клієнта банку чи мікрофінансової компанії. Тобто телефонували родичам, друзям чи колегам боржника з вимогою погасити його кредит. Проаналізувавши документи, було виявлено, що умова розголошення відомостей про кредит третім особам була прописана у договорах. Однак, зазначені треті особи нічого не підписували, тому може йти мова про порушення з боку банків та мікрофінансових компаній.

## Що робити споживачу:

1

Якщо вас турбують з приводу боргу вашого знайомого чи родича, зверніться до керівництва банку чи мікрофінансової компанії з письмовою скаргою.

2

Якщо банк чи мікрофінансова компанія не відреагує і дзвінки не припиняться, ви маєте право звернутися до Уповноваженої Верховної Ради з прав людини та до Національного банку України.



**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](mailto:nbu@bank.gov.ua)

чи на адресу:

вул. Інститутська, 11-б,  
м. Київ-8, 01601



Зателефонувати до контакт-центру  
0 800 505 240



Записатися на особисту зустріч,  
зателефонувавши за номером  
0 800 505 240

# 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;
- контроль над дотриманням вимог із захисту прав споживачів та нагляд за ринковою поведінкою фінансових установ.

### 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 >

Звернутися до Національного банку

0 800 505 240 | nbu@bank.gov.ua

ПИСЬМОВЕ ЗВЕРНЕННЯ >

ЗАПИТ НА ПУБЛІЧНУ ІНФОРМАЦІЮ >

Пряме посилання: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>

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

The screenshot displays the website interface for consumer protection. At the top, there is a blue header with the text "Звернутися до Національного банку" and contact information "0 800 505 240 | nbu@bank.gov.ua". On the right side of the header, there are two buttons: "ПИСЬМОВЕ ЗВЕРНЕННЯ" and "ЗАПИТ НА ПУБЛІЧНУ ІНФОРМАЦІЮ".

The main content area is divided into two columns. The left column is titled "Споживачам" and contains four questions with plus signs: "Як попередити порушення ваших прав?", "Які є ознаки, що фінансова установа порушує права клієнта?", "Що робити, якщо фінансова установа порушує права?", and "Фінансова реклама: 'кредит під 0%', але реальна процентна ставка є значно більшою. Чи порушені права?". A "БІЛЬШЕ" button is located at the bottom right of this column.

The right column is titled "Корисні матеріали" and has two tabs: "Для клієнта банку" and "Для клієнта небанківських установ". A green box highlights the link "Звіт про роботу зі зверненнями" under the second tab. Below this, there are two report entries, each with a document icon, a title, and a date: "Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за II квартал 2020 року" (dated 10 серп. 2020 14:30) and "Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за I квартал 2020 року" (dated 18 трав. 2020 15:25). A green arrow points upwards to the highlighted link.

Пряме посилання: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>