

**Захист прав споживачів фінансових послуг:
робота зі зверненнями, запитами на публічну
інформацію та огляд практики застосування
законодавства у 3 кварталі 2024 року**

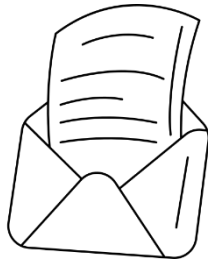
Головне

- У третьому кварталі 2024 року було опрацьовано 5 444 письмових звернень. 1 066 звернень щодо державних банків, 634 – щодо приватних банків, 203 – щодо банків іноземних банківських груп. Щодо роботи фінансових компаній отримано 2 231 звернення, страховиків – 379 звернень, 271 звернення – щодо роботи колекторських компаній.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності банків, були питання щодо блокування та арештів рахунків – 702 звернення, щодо шахрайства – 186 звернень, щодо проблем з переказом – 168 звернень, щодо врегулювання простроченої заборгованості – 109 звернень. Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінансових установ, стали врегулювання простроченої заборгованості – 1 528 звернень, не виплата страхового відшкодування – 203 звернення, кредитування військовослужбовців – 168 звернень, кредитні канікули на час воєнного стану – 153 звернення.

Головне

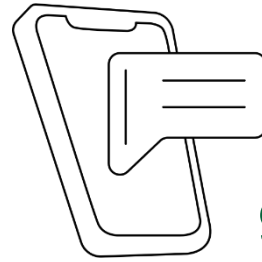
- У третьому кварталі 2024 року було опрацьовано 9 194 усних звернення. Відносно діючих банків – 2 730 звернень, щодо роботи фінансових компаній – 603 звернення, щодо страховиків – 50 звернень, щодо роботи кредитних спілок і ломбардів – 10 звернень, колекторських компаній – 22 звернення.
- Протягом звітного періоду усні звернення стосувалися блокування та арештів рахунків – 1 411 звернень, інформації щодо статусу розгляду звернень – 1 005 звернень, неможливості обміняти/зняти валюту – 854 звернення, врегулювання прострочених боргів – 752 звернення, кредитних канікул на час воєнного стану – 601 звернення.

У третьому кварталі 2024 року отримали та опрацювали майже 15 тисяч звернень споживачів



5 444

Письмових звернень



9 194

Дзвінків до контакт-центру

У третьому кварталі 2024 року спостерігаємо зменшення кількості дзвінків до контакт-центру Національного банку України (на ~ 1 000 менше у порівнянні з другим кварталом). Кількість письмових звернень у третьому кварталі залишилась практично на тому ж рівні, що й у попередньому кварталі.

У третьому кварталі опрацьовано практично таку ж кількість письмових звернень, як і в попередньому кварталі



	2 кв 2024	3 кв 2024
Державні банки	1 298	1 066
Приватні банки	553	634
Іноземні банки	175	203
Банки в ліквідації	50	138
Колекторські компанії	234	271
Фінансові компанії	2 161	2 231
Страховики	518	379
Кредитні спілки та ломбарди	18	15
Інше	444	507
Всього	5 451	5 444

Спостерігаємо тенденцію до зменшення кількості письмових звернень щодо банків державної форми власності, водночас бачимо незначне збільшення кількості звернень щодо банків приватної форми власності та банків іноземних банківських груп.

Відзначаємо також невеликий приріст кількості звернень щодо діяльності фінансових компаній.

Водночас бачимо зменшення кількості усних звернень у порівнянні з попереднім кварталом

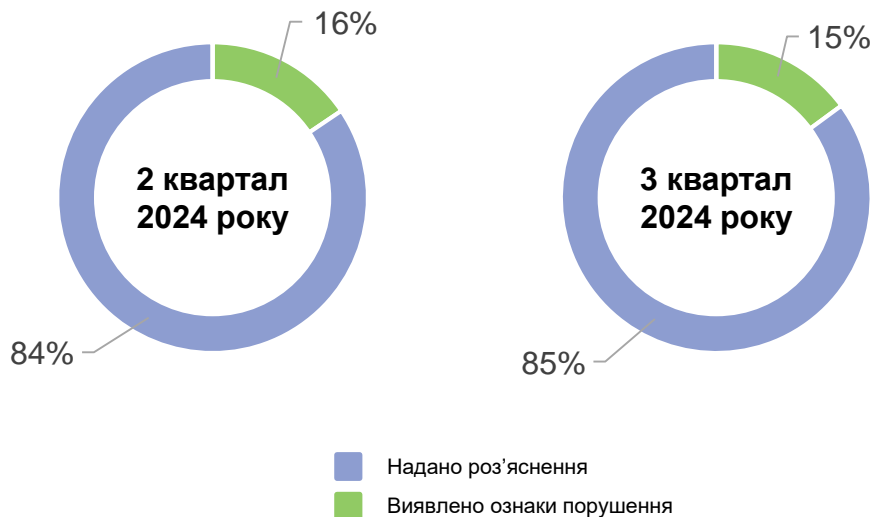


	2 кв 2024	3 кв 2024
Державні банки	2 884	1 739
Приватні банки	701	731
Іноземні банки	271	258
Банки в ліквідації	407	570
Колекторські компанії	52	22
Фінансові компанії	610	603
Страховики	76	50
Кредитні спілки та ломбарди	22	10
Інше	5 180	5 211
Всього	10 203	9 194

У третьому кварталі бачимо позитивну тенденцію до зменшення кількості дзвінків до контакт-центру щодо роботи банків держаної форми власності.

Кількість дзвінків щодо інших фінансових установ залишається відносно сталою у порівнянні з попереднім кварталом.

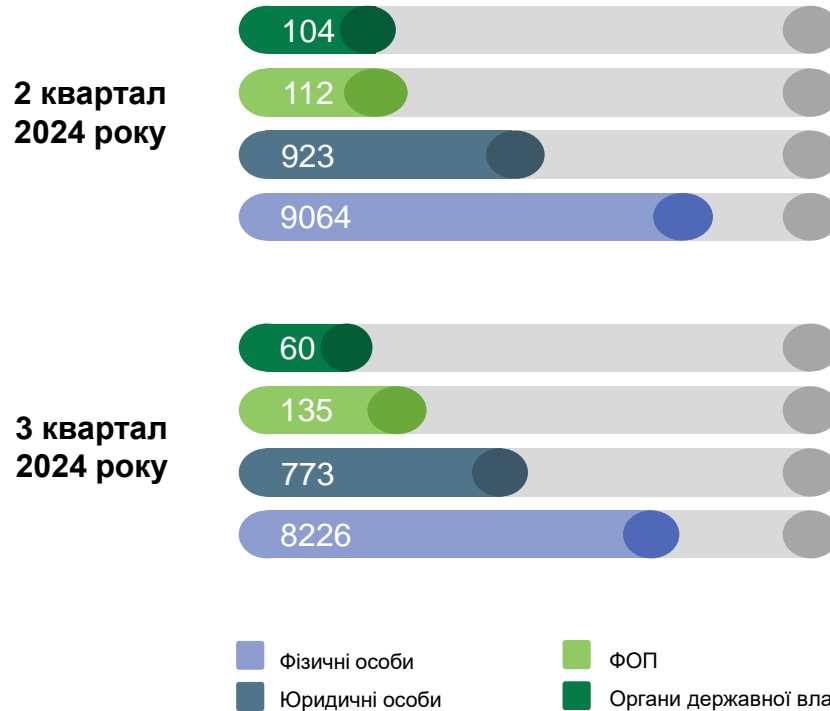
Письмові звернення у третьому кварталі 2024 року



Топ-5 питань від споживачів

- 1) Врегулювання простроченої заборгованості, 36%
- 2) Блокування та арешти рахунків, 15%
- 3) Шахрайство, 6%
- 4) Кредитування військовослужбовців, 6%
- 5) Не виплата страхового відшкодування, 4%

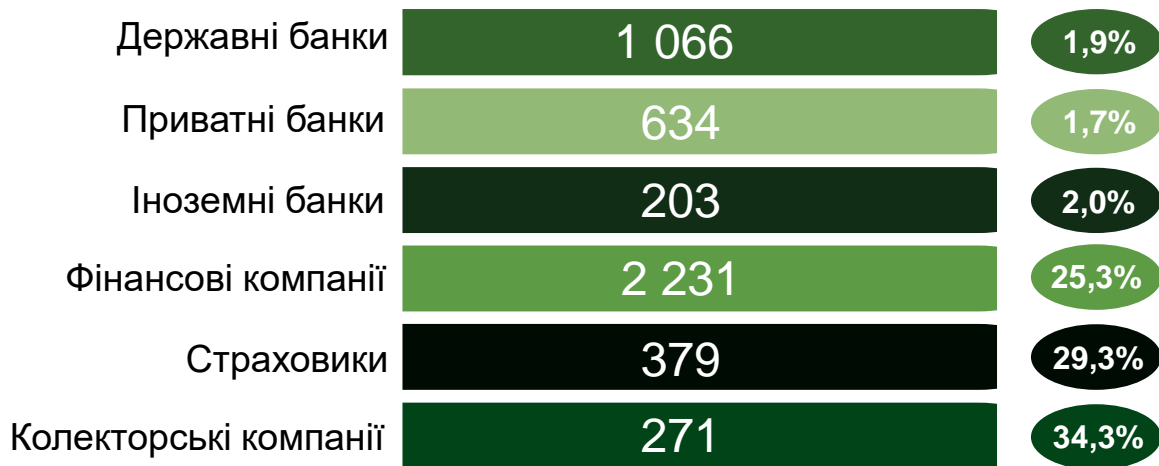
Дзвінки до Контакт-центру у третьому кварталі 2024 року



Топ-5 питань від споживачів

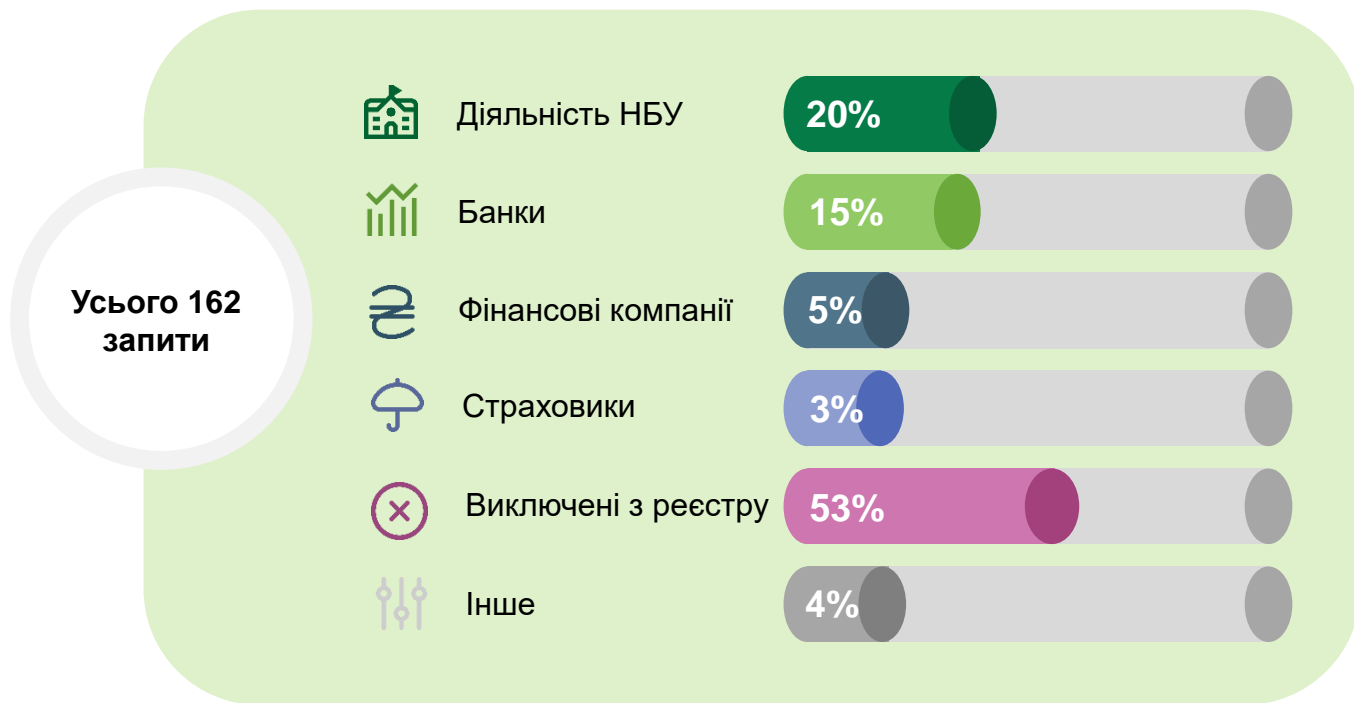
- 1) Блокування та арешти рахунків, 15%
- 2) Надання довідок про стан розгляду звернень, 11%
- 3) Неможливість зняти або обміняти валюту, 9%
- 4) Врегулювання простроченої заборгованості, 8%
- 5) Кредитні канікули на час воєнного стану, 7%

Письмові звернення споживачів з виявленою часткою порушень

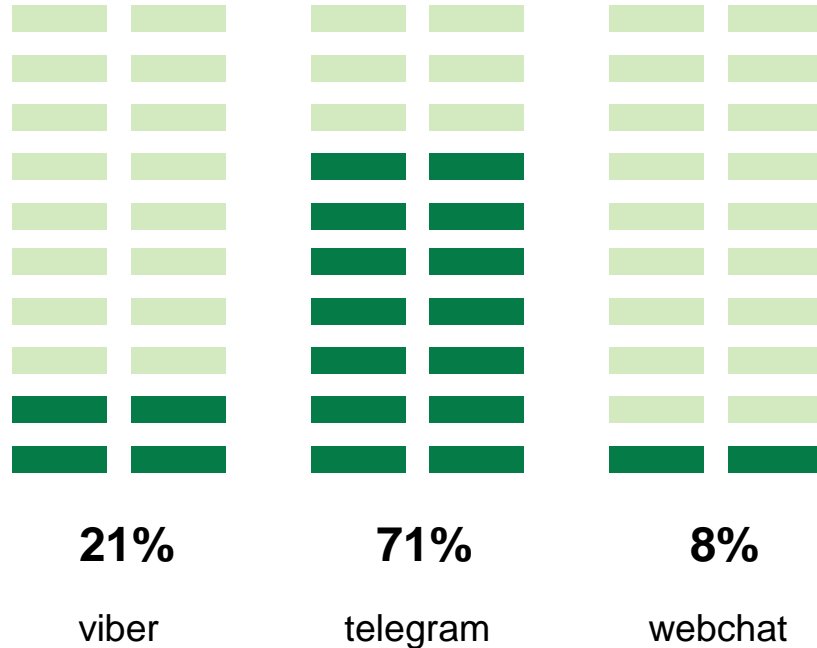


Примітка: вказані відсотки – частка звернень з ознаками порушень.

Запити на публічну інформацію у третьому кварталі 2024 року



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



Протягом 3 кварталу 2024 року надійшло 424 звернення у чаті. Було оцінено кожен четвертий діалог.

96% осіб, які звернулися за консультацією, високо оцінили роботу фахівців УЗПСФП (оцінки 4 та 5). При цьому відмітили якість наданих роз'яснень, зручність спілкування у чаті, 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 запитувані 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 України 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 України

Шахрайські дії з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів

До Національного банку України 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>

Шахрайство

Гаразд, ви знали, що

для зламування паролів типу "qwerty" та "123456" шахраям знадобиться менше секунди? Про це свідчить звіт німецької компанії з розробки програмного забезпечення Nord Security.



Кредитування військовослужбовців: особливості врегулювання простроченої заборгованості

Згідно законодавства України, військовослужбовці, які були призвані на військову службу за призовом під час мобілізації, на особливий період або на військову службу за призовом осіб із числа резервістів в особливий період, а також їх дружини (чоловіки), звільняються від нарахування процентів, штрафів та пені на весь час їх призову, незалежно від факту участі у бойових діях; водночас військовослужбовці, які проходять інші види військової служби, та їх дружини (чоловіки) отримують таке звільнення лише за період їхньої безпосередньої участі у заходах в особливий період.

Крім того, банки, небанківські фінансові установи та колекторські компанії під час врегулювання простроченої заборгованості зобов'язані дотримуватися додаткових вимог щодо етичної поведінки, зокрема не взаємодіяти за власною ініціативою зі споживачем, що належить до захищеної категорії, та з його близькими особами.

Більше про права та особливості врегулювання простроченої заборгованості та перелік осіб, що належать до захищеної категорії зазначено тут:

<https://harazd.bank.gov.ua/article/kredit/zaborgovanist-za-kreditom/vijskovosluzbovci-pozicalniki-prava-ta-osoblivosti-vreguluvanna-prostrocenoj-zaborgovanosti>

Алгоритм дій споживача

- 1) Щоб відмовитися від нагадування про необхідність сплати чергового платежу за кредитом, треба надати кредитодавцю/новому кредитору/колекторській компанії копії документів, що підтверджують приналежність до захищеної категорії
- 2) Якщо після подання заяви про заборону взаємодії та копій підтверджувальних документів, така взаємодія продовжується – напишіть скаргу керівництву установи, що вчиняє протиправні дії
- 3) У разі ігнорування скарги з боку фінансової установи/колекторської компанії — повідомте про це Національний банк України



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

Розпочинається обговорення вимог до розкриття інформації щодо страхового посередника

🕒 2 жовт. 2024 20:48

Національний банк України представив плани запровадження нового типу фінансової установи – банку фінансової інклюзії

🕒 25 вер. 2024 16:06

До фінансової компанії застосовано заходи впливу

🕒 16 вер. 2024 15:25

Банки до 2025 року забезпечать доступність щонайменше 50% підрозділів для людей з інвалідністю

🕒 12 вер. 2024 17:14

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

🕒 19 серп. 2024 12:10

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 II квартал 2024 року

🕒 13 серп. 2024 12:58



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



Національний банк України

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