

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

Головне

- У 2024 році було опрацьовано 22 572 письмових звернення. 4 396 звернень щодо державних банків, 2 418 – щодо приватних банків, 755 – щодо банків іноземних банківських груп. Щодо роботи фінансових компаній отримано 9 503 звернення, страховиків – 1 820 звернень, 1 053 звернення – щодо роботи колекторських компаній.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності банків, були питання щодо блокування та арештів рахунків – 2 609 звернень, щодо шахрайства – 1 012 звернень, щодо проблем з переказом – 619 звернень, щодо кредитування у банках – 500 звернень. Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінансових установ, стали врегулювання простроченої заборгованості – 6 906 звернень, не виплата страхового відшкодування – 1 020 звернень, кредитування у небанківських фінансових установах – 687 звернень, виплата не в повному обсязі страхового відшкодування – 617 звернень.

Головне

- У 2024 році було опрацьовано 36 328 усних звернень. Відносно діючих банків – 11 234 звернення, щодо роботи фінансових компаній – 2 307 звернень, щодо страховиків – 242 звернення, щодо роботи кредитних спілок, лізингодавців і ломбардів – 69 звернень, колекторських компаній – 148 звернень.
- Протягом звітного періоду усні звернення стосувалися блокування та арештів рахунків – 6 150 звернень, інформації щодо статусу розгляду звернень – 3 703 звернення, врегулювання прострочених боргів – 3 201 звернення, неможливості обміняти/зняти валюту – 3 153 звернення, кредитних канікул на час воєнного стану – 2 330 звернень.



Головні цифри

Порівняння кварталів 2024 року



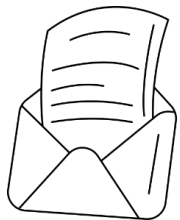
59 000

22% ▼

звернень загалом отримали і опрацювали

у порівнянні з 2023 роком

Письмові звернення



22 572

1 кв	2 кв	3 кв	4 кв
5 592	5 451	5 444	6 085

+1% у порівнянні з 2023 роком

Дзвінки до контакт-центру



36 328

1 кв	2 кв	3 кв	4 кв
8 770	10 203	9 194	8 161

-32% у порівнянні з 2023 роком

Кількість письмових звернень була сталою протягом 1-3 кварталів, але дещо збільшилась у 4 кварталі



	1 кв	2 кв	3 кв	4 кв
Державні банки	940	1 298	1 066	1 092
Приватні банки	598	553	634	634
Іноземні банки	213	175	203	164
Банки в ліквідації	35	50	138	132
Колекторські компанії	269	234	271	278
Фінансові компанії	2 534	2 161	2 231	2 551
Страховики	479	518	379	444
Кредитні спілки, ломбарди, лізингодавці	25	18	15	12
Інше	499	444	507	778
Всього	5 592	5 451	5 444	6 085

Найбільше звернень до контакт-центру надійшло у 2 кварталі, найменше – у 4 кварталі



	1 кв	2 кв	3 кв	4 кв
Державні банки	1 535	2 884	1 739	1 279
Приватні банки	588	701	731	700
Іноземні банки	322	271	258	225
Банки в ліквідації	540	407	570	339
Колекторські компанії	52	52	22	22
Фінансові компанії	539	610	603	555
Страховики	56	76	50	60
Кредитні спілки, ломбарди, лізингодавці	22	22	10	15
Інше	5 116	5 180	5 211	4 966
Всього	8 770	10 203	9 194	8 161

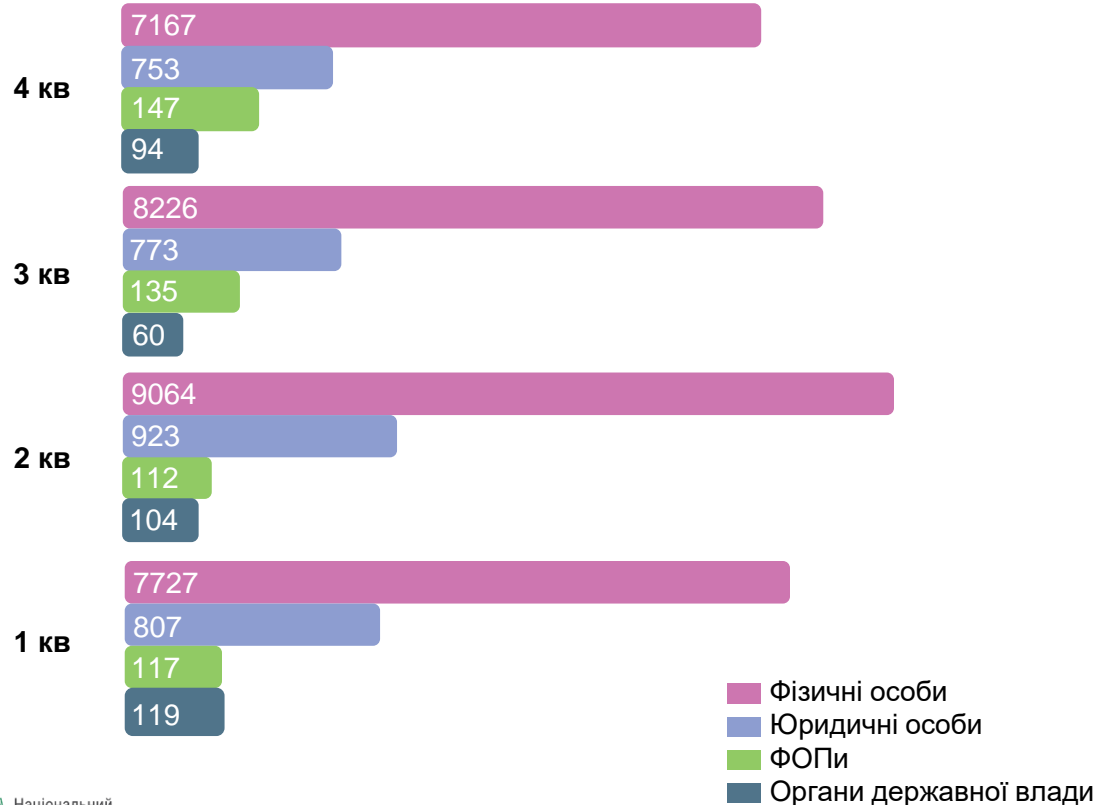
Письмові звернення у 2024 році



Топ-5 питань від споживачів

- 1) Блокування та арешти рахунків, 33%
- 2) Шахрайство, 13%
- 3) Проблеми з переказами, 8%
- 4) Кредитування у банках, 6%
- 5) Врегулювання простроченої заборгованості, 6%

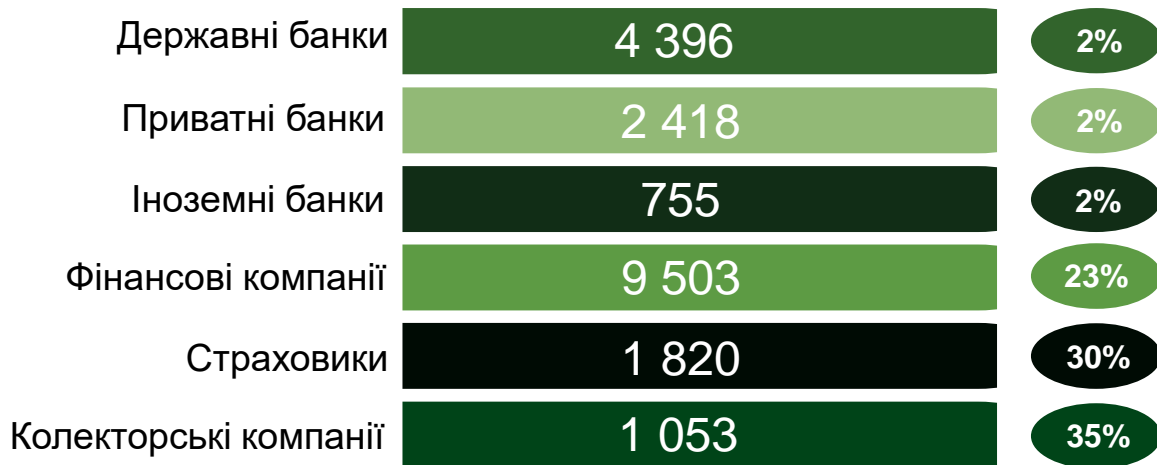
Дзвінки до контакт-центру у 2024 році



Топ-5 питань від споживачів

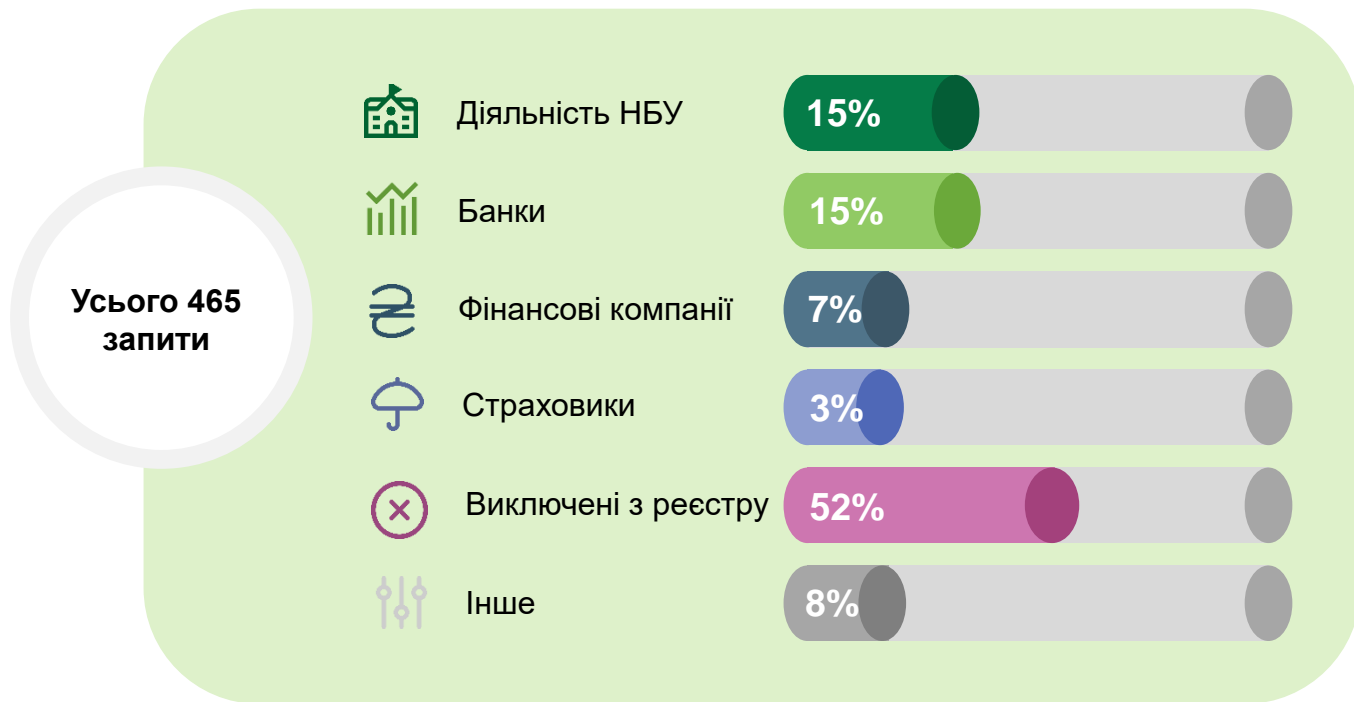
- 1) Блокування та арешти рахунків, 17%
- 2) Надання довідок про стан розгляду звернень, 10%
- 3) Врегулювання простроченої заборгованості, 9%
- 4) Неможливість зняти або обміняти валюту, 9%
- 5) Кредитні канікули на час воєнного стану, 6%

Письмові звернення споживачів з виявленою часткою порушень

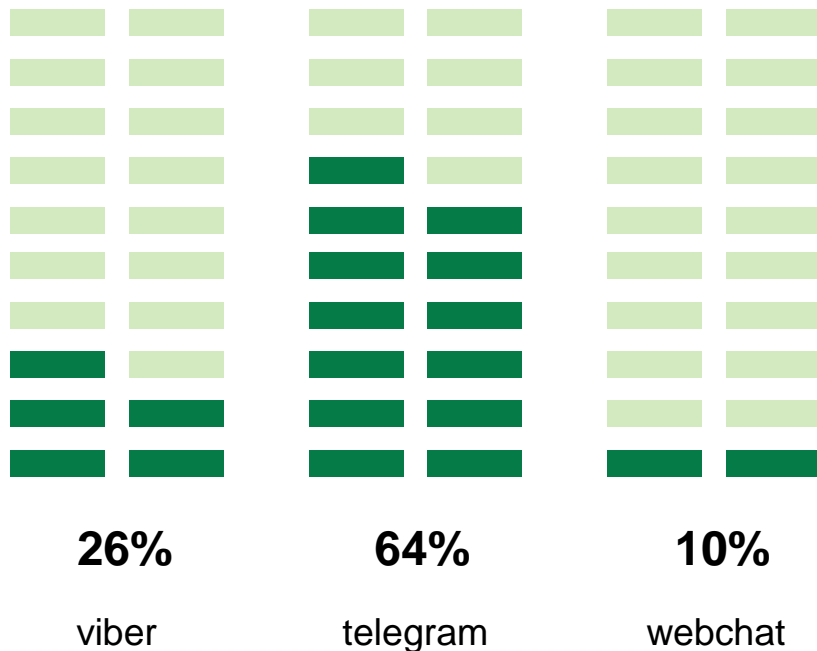


Примітка: вказані відсотки – частка звернень з ознаками порушень.

Запити на публічну інформацію у 2024 році



Звернення до контакт-центру через альтернативні канали у 2024 році




Протягом 2024 року надійшло 1 793 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.





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 (доповнено)

🕒 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 III квартал 2024 року

🕒 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 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



Національний банк України

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