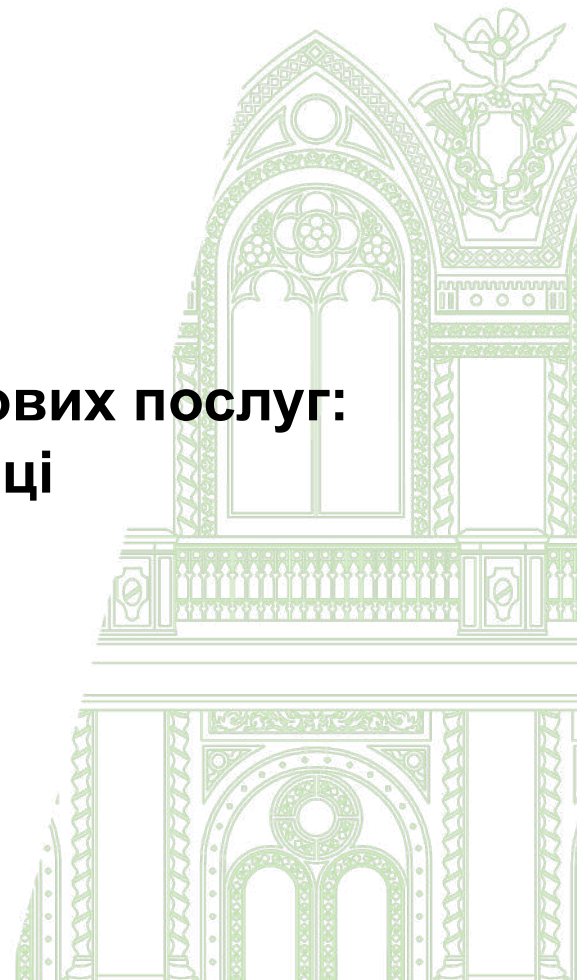


## **Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями у 2020 році**





**49 454 звернення**

**Загалом за рік отримали та опрацювали**

# Загалом за рік отримали та опрацювали більше 49 тис. звернень споживачів



15 904

Письмових звернень

1 кв	2 кв	3 кв	4 кв
2272	2320	5895	5417



33 550

Дзвінків до контакт-центру

1 кв	2 кв	3 кв	4 кв
5575	6104	10395	11476



# Головні цифри

Порівняння кварталів 2020 року

## Кількість письмових звернень значно зросла у другому півріччі

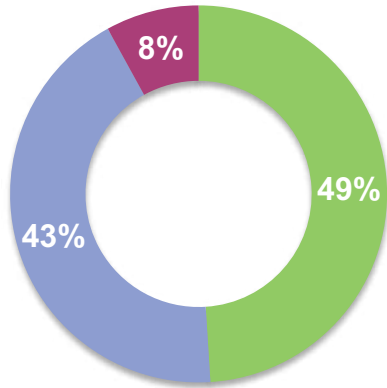
	1 кв 2020	2 кв 2020	3 кв 2020	4 кв 2020
Державні банки	646	819	701	808
Іноземні банки	518	654	381	487
Приватні банки	359	503	254	270
Фінансові компанії	120	94	3441	2723
Страхові компанії	0	0	854	757
Банки в ліквідації	43	46	83	164
Інше	586	204	181	208
<b>Всього</b>	<b>2272</b>	<b>2320</b>	<b>5895</b>	<b>5417</b>

## Кількість дзвінків до контакт-центру зростала з кожним кварталом

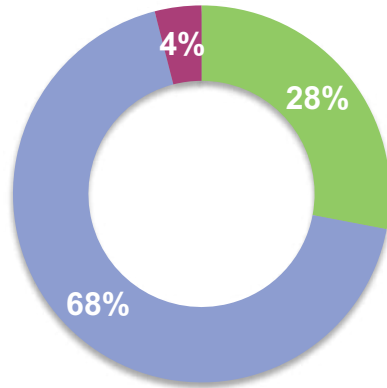
	1 кв 2020	2 кв 2020	3 кв 2020	4 кв 2020
Державні банки	959	1424	1137	1300
Іноземні банки	438	715	564	686
Приватні банки	350	455	429	408
Фінансові компанії	239	677	2217	2381
Страхові компанії	0	0	210	142
Банки в ліквідації	327	281	691	721
Інше	3262	2552	5147	5838
<b>Всього</b>	<b>5575</b>	<b>6104</b>	<b>10 395</b>	<b>11476</b>

# Письмові звернення, які надійшли до Управління захисту прав споживачів у 2020 році

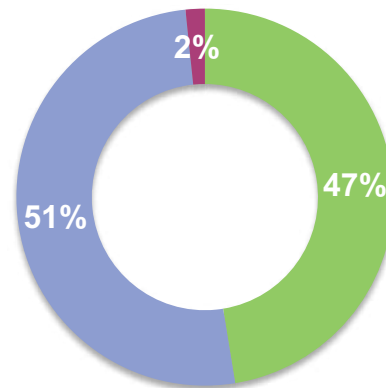
## 1 квартал



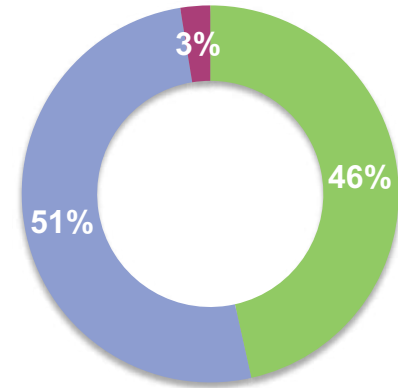
## 2 квартал



## 3 квартал



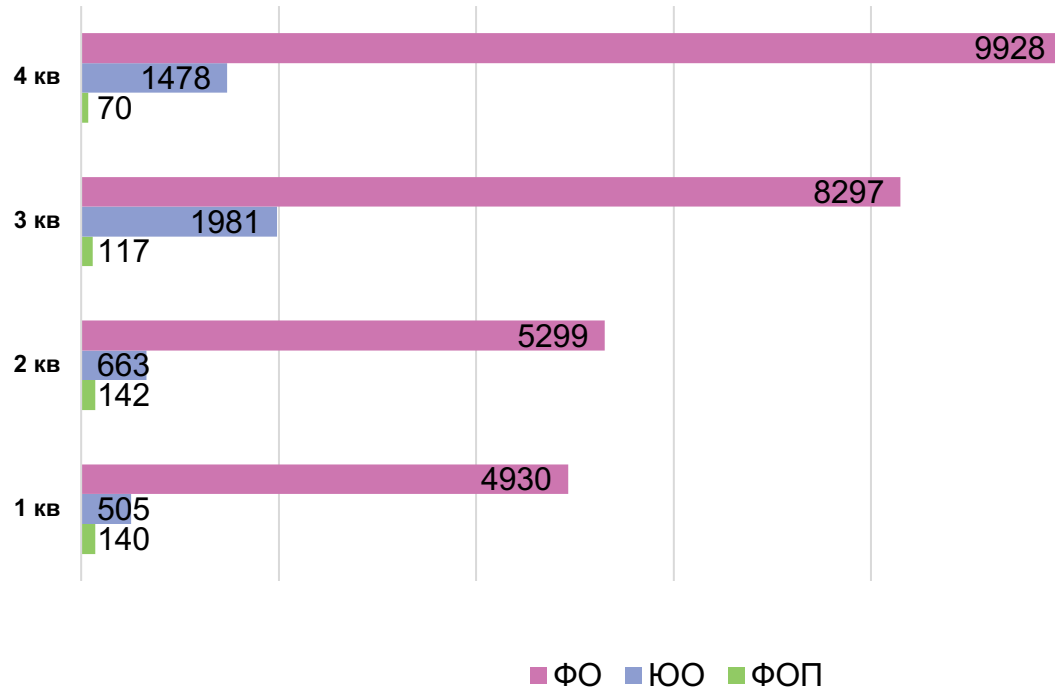
## 4 квартал



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

Примітка: у другому кварталі зменшення частки виявлених порушень спостерігаємо через зміну структури – споживачі здебільшого зверталися за роз'ясненнями щодо «карантинних» питань.

# Дзвінки до контакт-центру, які надійшли до Управління захисту прав споживачів за 2020 рік



## Топ- 5 питань від споживачів за рік

- 1) Відносини за кредитними договорами банків і НФУ
- 2) Персональні дані та collection-діяльність банків і НФУ
- 3) Грошовий обіг (банкноти та монети)
- 4) Надання довідок
- 5) Діяльність Національного банку



# Висновки

---

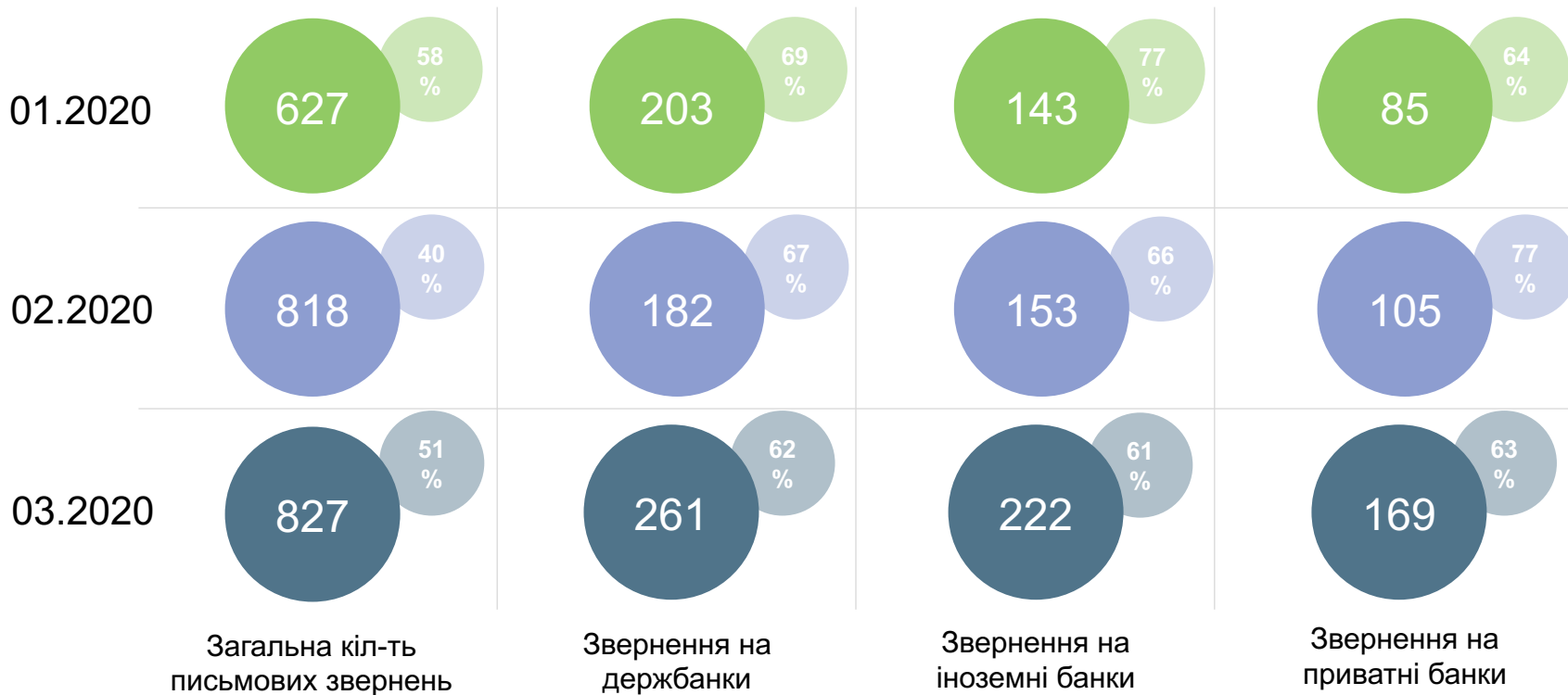
- У першому кварталі 2020 року спостерігаємо помірну кількість звернень до НБУ. Проте наприкінці першого кварталу та на початку другого відзначаємо різкий ріст звернень через карантинні обмеження та панічні настрої населення як наслідок.
- У другому кварталі бачимо зменшення частки виявлених порушень у зверненнях споживачів. Це зумовлено зміною структури – третина звернень стосувалася тематики карантину.
- Після вступу у дію закону про «Спліт» з 1 липня 2020 року спостерігаємо стрімкий ріст письмових звернень та дзвінків до контакт-центру з приводу діяльності небанківських фінансових установ.
- У четвертому кварталі відзначаємо зростання кількості звернень до контакт-центру. Споживачі більше скаржаться на роботу банків практично усіх форм власності. Головне питання – відносини за кредитними договорами.
- Відносини за кредитними договорами банків та небанківських фінансових установ – головні питання усіх кварталів 2020 року.



# Банки і НФУ

Порівняння показників за 2020 рік

# Перший квартал



Примітка: вказані відсотки – частка виявлених порушень.

# Перший квартал – висновки

---

- У першому кварталі 2020 року споживачі скаржилися на роботу 54 українських банків.
- 66% звернень по банкам мали ознаки порушення прав споживачів фінпослуг.
- ТОП-3 питання у письмових зверненнях: відносини за кредитними договорами, якість обслуговування у банку, а також платіжні системи та розрахунки.
- У лютому та березні збільшилась кількість звернень щодо відносин за вкладками (депозитними договорами), що пояснюється введенням карантинних обмежень. Через дефіцит готівкових грошей деякі банки не видавали депозити у валюті чи гривні.

# Другий квартал



Загальна кількість письмових звернень

Звернення на держбанки

Звернення на іноземні банки

Звернення на приватні банки

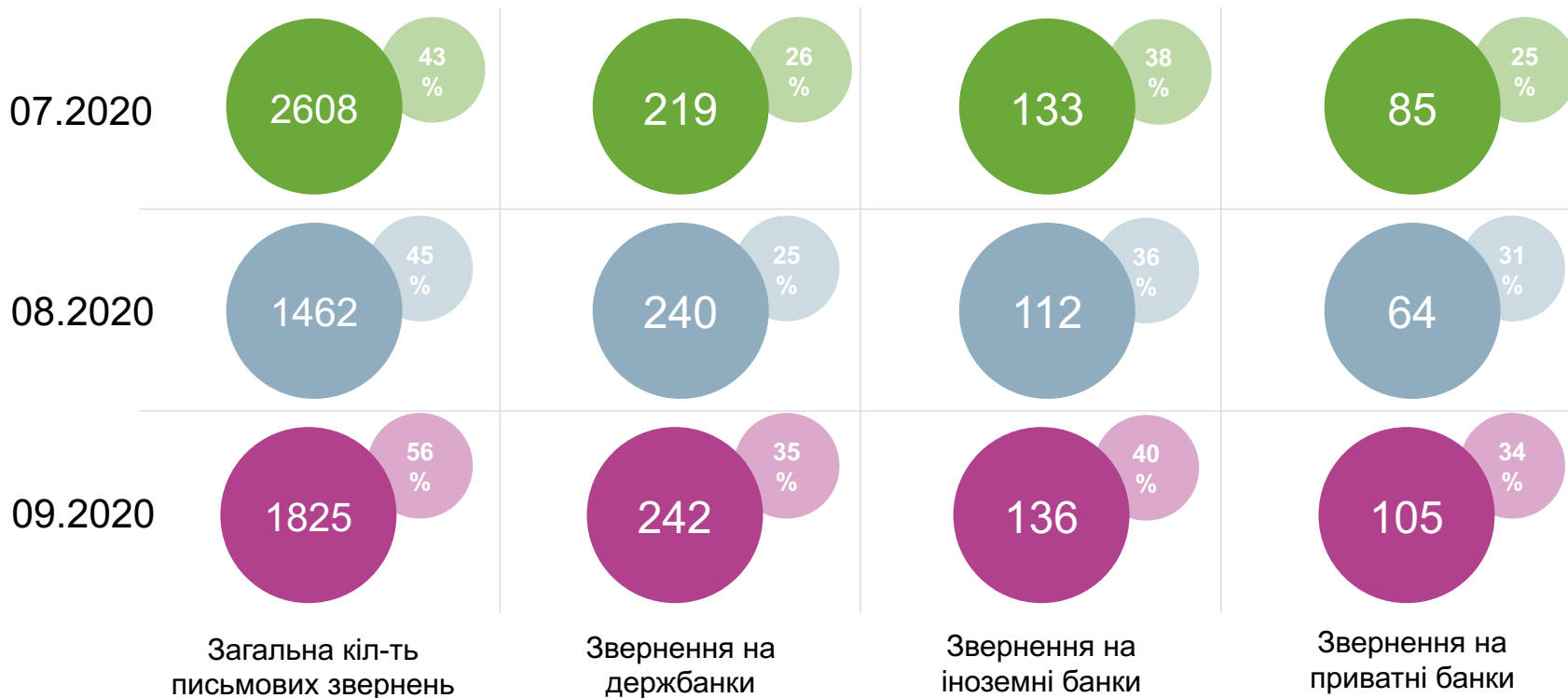
Примітка: вказані відсотки – частка виявлених порушень.

## Другий квартал – висновки

---

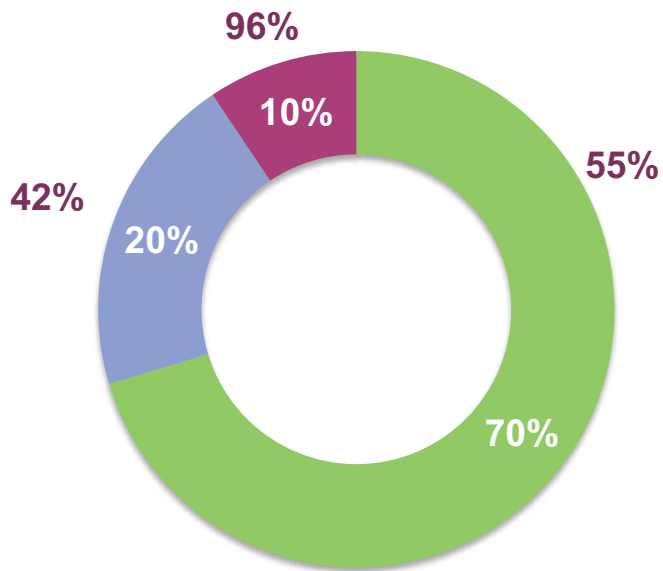
- У другому кварталі 2020 року споживачі скаржилися на роботу 53 українських банків.
- Третина усіх звернень мала ознаки порушень прав споживачів, що істотно менше, ніж у першому кварталі. Це пояснюється зміною структури звернень.
- ТОП-3 питання у письмових зверненнях: відносини за кредитними договорами, електронні платіжні засоби та розрахунки, якість обслуговування у банку.
- У квітні та травні спостерігаємо за наслідками карантинних обмежень – продовжуємо відзначати збільшення кількості звернень щодо відносин за вкладками (депозитними договорами).

# Третій квартал – звернення по банкам



Примітка: вказані відсотки – частка виявлених порушень.

# Третій квартал – звернення по НФУ



■ Мікрофінансові компанії ■ Страхові компанії ■ Кредитні спілки

- Питома вага звернень групи небанківських фінустанов від загальної кількості звернень по небанківським фінустановам
- Питома вага звернень, в яких виявлено ознаки порушення від загальної кількості звернень групи небанківських фінустанов



## Третій квартал – висновки

---

- У третьому кварталі 2020 року споживачі скаржилися на роботу 47 українських банків.
- 28-38% звернень щодо роботи банків мали ознаки порушення прав споживачів фінпослуг. У порівнянні з другим кварталом надійшло менше звернень з ознаками порушень. Це пояснюється поступовим зменшенням питань щодо карантинних обмежень.
- Щодо роботи небанківських фінансових установ найчастіше звернення (70%) стосувалися компаній, що займаються мікrokредитуванням населення.
- ТОП-3 питання у письмових зверненнях: кредитування у небанківських фінансових установах, відносини за обов'язковими видами страхування, collection-діяльність банків і фінустанов.
- У серпні та вересні відзначаємо ріст звернень стосовно діяльності кредитних спілок. Це зумовлено припиненням діяльності однієї з установ та неможливістю отримати грошову компенсацію вкладів.

# Четвертий квартал – звернення по банкам



Загальна кількість письмових звернень

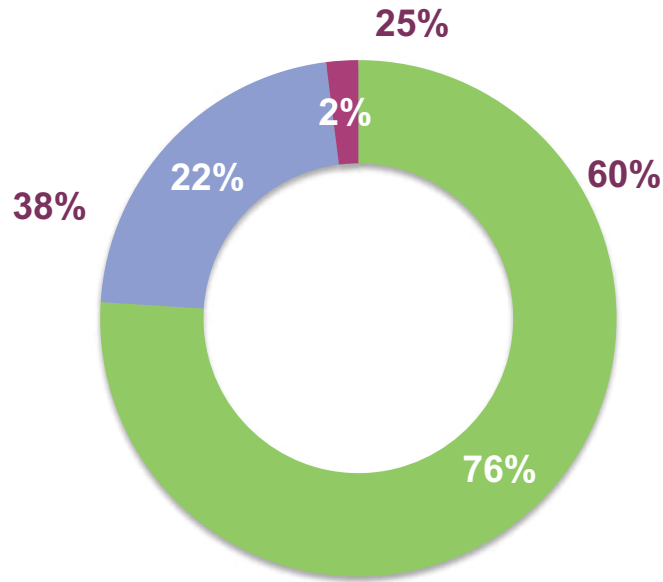
Звернення на держбанки

Звернення на іноземні банки

Звернення на приватні банки

Примітка: вказані відсотки – частка виявлених порушень.

# Четвертий квартал – звернення по НФУ



■ Мікрофінансові компанії ■ Страхові компанії ■ Кредитні спілки

- Питома вага звернень групи небанківських фінустанов від загальної кількості звернень по небанківським фінустановам
- Питома вага звернень, в яких виявлено ознаки порушення від загальної кількості звернень групи небанківських фінустанов

## Четвертий квартал – висновки

---

- У четвертому кварталі 2020 року споживачі скаржилися на роботу більш ніж 30 українських банків та 150 небанківських фінансових установ.
- Близько 38% усіх звернень по банкам мали ознаки порушення прав споживачів фінпослуг.
- Найбільша частка порушень – 60% – виявлена у зверненнях щодо роботи мікрофінансових компаній.
- ТОП-3 питання у письмових зверненнях: кредитування у небанківських фінансових установах, collection-діяльність небанківських фінансових установ та відносини за обов'язковими видами страхування.
- У грудні відзначаємо ріст звернень щодо незаконного використання персональних даних. Мова про випадки, коли телефонують та погрожують через кредитний борг третьої особи.



# Collection-діяльність

Як одна з головних проблем 2020 року

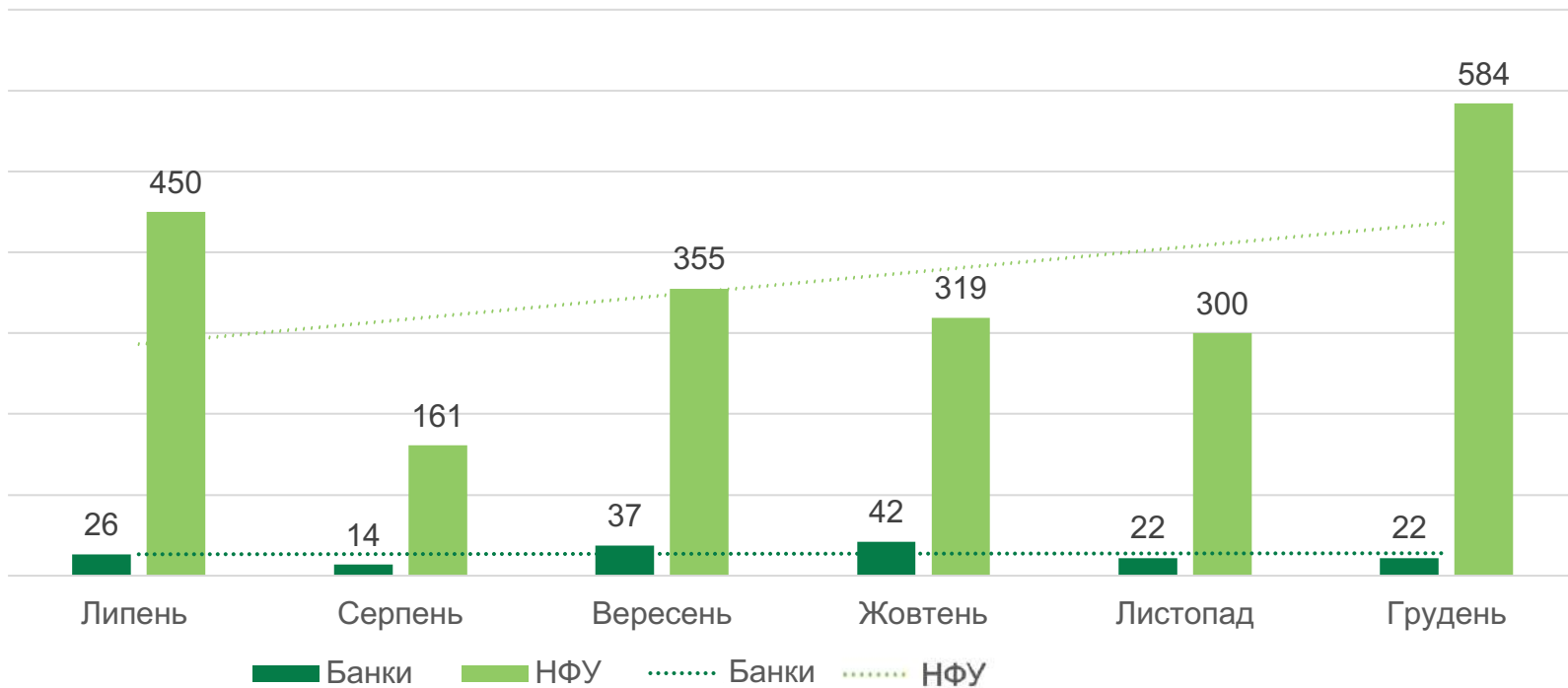
# Collection-діяльність: головне

---

У 2020 році значна частина звернень щодо 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».**

# Collection-діяльність: цифри



# Як діяти споживачу?

---



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



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



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





# Деякі порушення

Виявлені у роботі банків

# Нав'язування послуг



**Банки занадто наполегливо пропонують супутні продукти. У разі відмови – не надають потрібні послуги**

Оформлення кредитної картки при отриманні пенсійної чи зарплатної, стягнення комісії за послуги sms-інформування без відома клієнтів про підключення даної послуги, страхування життя при обміні валюти тощо.

Згідно ст. 55 Закону України «Про банки і банківську діяльність» банкам забороняється вимагати від клієнта придбання будь-яких товарів чи послуг від банку або від спорідненої чи пов'язаної особи банку як обов'язкову умову надання банківських послуг.

## Що робити споживачу:

1

Щоб відмовитися від нав'язаних послуг чи продуктів, напишіть звернення на керівництво вашого банку

2

У разі, якщо банк не припиняє дію послуг, від яких ви письмово відмовилися, зверніться до НБУ

# Зміна тарифів без відома споживача



**Банк вводить комісію за певну послугу, переказ грошей, зняття готівки тощо і не попереджає про це споживача**

Банк повинен повідомити про зміну тарифів не пізніше ніж за 30 днів шляхом розміщення відповідного повідомлення на власному вебсайті, а також зручним способом для споживача - месенджером, sms-інформуванням, телефонним дзвінком.

Якщо банк не розмістив відповідне повідомлення на власному вебсайті, споживачі мають право вимагати компенсацію грошей, списаних за послугу.

## Що робити споживачу:

- 1 Згідно закону, ви маєте право до дати, з якої застосовуватимуться зміни, розірвати договір без сплати додаткової комісійної винагороди за його розірвання
- 2 Якщо ви не були завчасно попереджені про зміну тарифів банку, зверніться до його керівництва з письмовою скаргою
- 3 Якщо банк не погоджується задовільнити ваші претензії, зверніться до НБУ

# Якість обслуговування у відділеннях



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

Систематичні порушення термінів надання відповіді клієнтам, відсутність належного рівня надання консультацій у відділеннях, та ненадання банками відповідей на офіційні звернення – розповсюджена тематика скарг споживачів на банки.

Співробітники не пояснюють та відмовляються пояснювати клієнтам умови банківських послуг та продуктів, не надають 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.

# 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.



# Деякі порушення

Виявлені у роботі НФУ

# Заклучення договорів з фінкомпанією 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 фінкомпанія 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 недорогі 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 фінансові 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 фінкомпанією і до вас почали застосовувати неправомірно прописані у ньому пункти, зверніться зі скаргою до її керівництва.

3

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



# 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](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". To the right of the header are two buttons: "ПИСЬМОВЕ ЗВЕРНЕННЯ" and "ЗАПИТ НА ПУБЛІЧНУ ІНФОРМАЦІЮ". Below the header, the page is divided into two main sections. The left section, titled "Споживачам", contains a list of 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 section. The right section, titled "Корисні матеріали", 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, two report entries are listed, each with a document icon, a title, and a timestamp: "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 towards the highlighted link.

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