

**Захист прав споживачів фінансових послуг:  
робота зі зверненнями, запитами на публічну  
інформацію та огляд практики застосування  
законодавства у 1 кварталі 2024 року**

## Головне

---

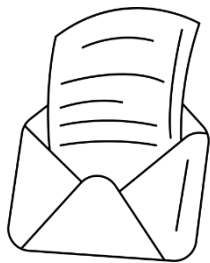
- У першому кварталі 2024 року було опрацьовано 5 592 письмових звернень. 940 звернень щодо державних банків, 598 – щодо приватних банків, 213 – щодо банків іноземних банківських груп. Щодо роботи фінансових компаній отримано 2 534 звернення, страхових компаній – 479 звернень, 269 звернень – щодо роботи колекторських компаній.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності банків, були питання щодо блокування та арештів рахунків – 525 звернень, щодо шахрайства – 234 звернення, щодо врегулювання простроченої заборгованості – 167 звернень, щодо проблем з переказом – 121 звернення. Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінансових установ, стали врегулювання простроченої заборгованості – 2 026 звернень, невиплата страхового відшкодування – 282 звернення, кредитні канікули на час воєнного стану – 180 звернень, незгода з розміром страхового відшкодування – 155 звернень.

## Головне

---

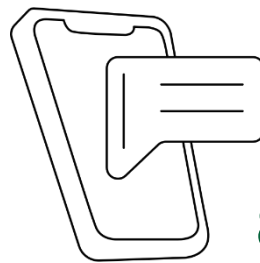
- У першому кварталі 2024 року було опрацьовано 8 770 усних звернень. Відносно діючих банків – 2 445 звернень, щодо роботи фінансових компаній – 539 звернень, щодо страховиків – 56 звернень, щодо роботи кредитних спілок, ломбардів та лізингодавців – 22 звернення, колекторських компаній – 52 звернення.
- Протягом звітного періоду усні звернення стосувалися блокування та арештів рахунків – 1 107 звернень, інформації щодо статусу розгляду звернень – 906 звернень, неможливості обміняти/зняти валюту – 892 звернення, врегулювання прострочених боргів – 881 звернення, кредитних канікул на час воєнного стану – 552 звернення.

## У першому кварталі 2024 року отримали та опрацювали більше 14 тисяч звернень споживачів



**5 592**

Письмових звернень



**8 770**

Дзвінків до контакт-центру

У першому кварталі 2024 року спостерігаємо зменшення кількості звернень до Національного банку України (на ~1 200 звернень менше у порівнянні з попереднім кварталом).

## У першому кварталі спостерігаємо незначне збільшення кількості письмових звернень у порівнянні з попереднім кварталом



	4 кв 2023	1 кв 2024
Державні банки	1 179	940
Приватні банки	741	598
Іноземні банки	321	213
Банки в ліквідації	31	35
Колекторські компанії	224	269
Фінансові компанії	1 994	2 534
Страхові компанії	408	479
Кредитні спілки, ломбарди, лізингодавці	14	25
Інше	416	499
<b>Всього</b>	<b>5 328</b>	<b>5 592</b>

Спостерігаємо тенденцію до незначного зростання кількості письмових звернень.

Зменшується кількість звернень щодо банків усіх форм власності, але зростає — щодо діяльності фінансових компаній, страхових і колекторських компаній.

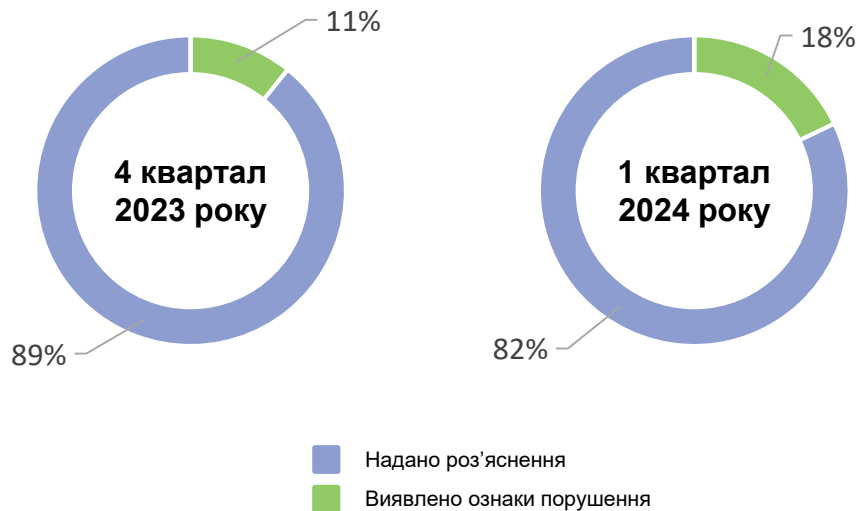
## Водночас бачимо зменшення кількості усних звернень у порівнянні з попереднім кварталом



	4 кв 2023	1 кв 2024
Державні банки	1 700	1 535
Приватні банки	746	588
Іноземні банки	409	322
Банки в ліквідації	561	540
Колекторські компанії	57	52
Фінансові компанії	621	539
Страхові компанії	53	56
Кредитні спілки, ломбарди, лізингодавці	14	22
Інше	6 054	5 116
<b>Всього</b>	<b>10 215</b>	<b>8 770</b>

У першому кварталі зменшується кількість дзвінків до контакт-центру. Отримано менше звернень як щодо роботи банків усіх форм власності, так і щодо небанківських фінансових установ і колекторських компаній.

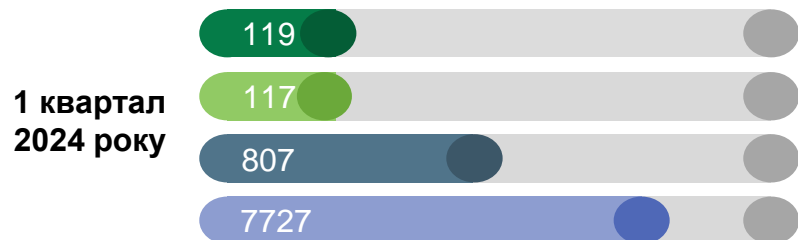
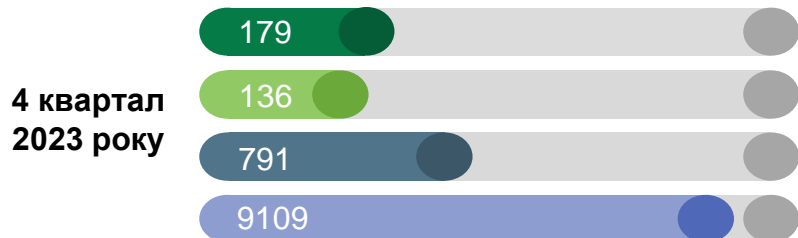
# Письмові звернення у першому кварталі 2024 року



## Топ-5 питань від споживачів

- 1) Блокування та арешти рахунків, 29%
- 2) Шахрайство, 13%
- 3) Врегулювання простроченої заборгованості, 9%
- 4) Проблеми з переказом, 7%
- 5) Неможливість зняти або обміняти валюту, 4%

# Дзвінки до Контакт-центру у першому кварталі 2024 року

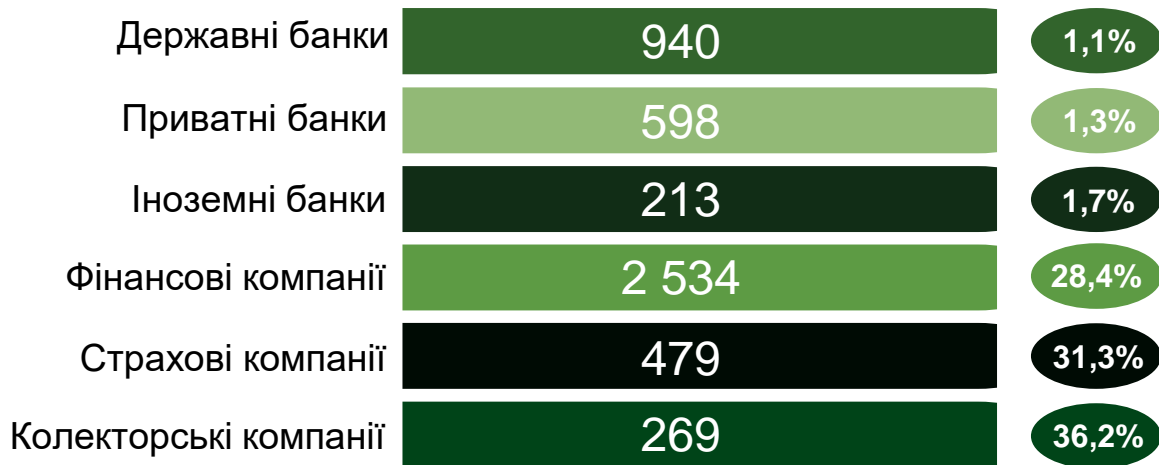


## Топ-5 питань від споживачів

- 1) Блокування та арешти рахунків, 13%
- 2) Надання довідок про стан розгляду звернень, 10%
- 3) Неможливість зняти або обміняти валюту, 10%
- 4) Врегулювання простроченої заборгованості, 10%
- 5) Кредитні канікули на час воєнного стану, 6%



## Письмові звернення споживачів з виявленою часткою порушень

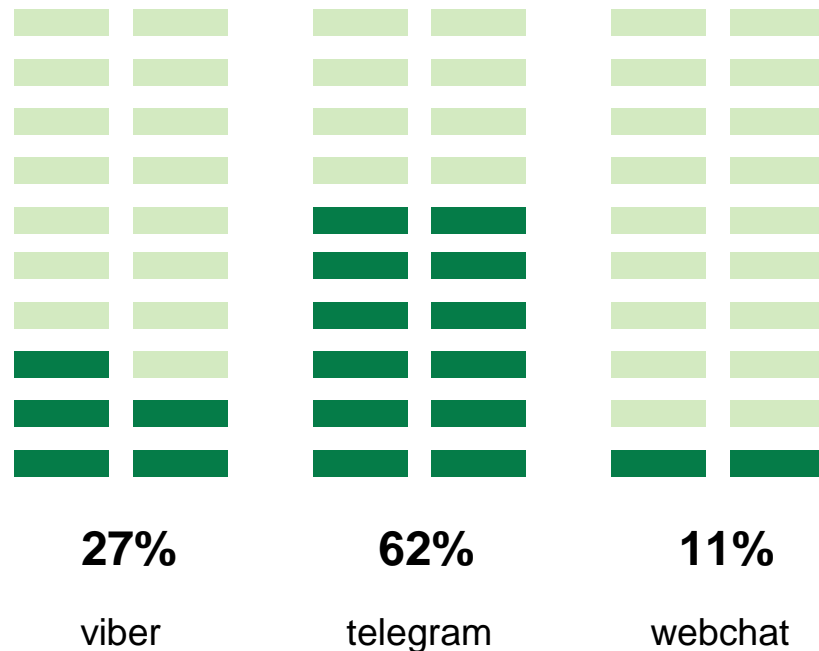


Примітка: вказані відсотки – частка звернень з ознаками порушень.

## Запити на публічну інформацію у першому кварталі 2024 року



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



Протягом 1 кварталу 2024 року надійшло 481 звернення 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

# 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 страховими компаніями

Звернення щодо діяльності страхових компаній стосуються спорів, коли споживач отримувал відшкодування не в повному обсязі або не отримувал 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 відрізнитися від фактичних через експертний висновок залученого фахівця страхової та застосування зносу при розрахунку матеріального збитку, який визначено чинним законодавством або умовами договору.

## Алгоритм дій споживача

- 1) В разі можливості, ретельно обирайте страхову компанію. Зверніть увагу на рівень довіри, її репутацію та історію роботи на ринку
- 2) Уважно читайте договір зі страховою. Дізнайтеся перелік страхових випадків, а також перелік винятків із договору. Дотримуйтеся умов договору для оперативного врегулювання збитку
- 3) Якщо ви вважаєте, що страхова порушила ваші права, зверніться до страхової зі скаргою. Також ви маєте право звернутися за роз'ясненнями до Національного банку

# Шахрайські дії з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів

Існують типові шахрайські схеми:

- представляються працівниками безпеки банку чи НБУ та просять повідомити реквізити платіжної картки, отр-паролі (до дистанційного банківського обслуговування, підтвердження платежів тощо), кодові слова;
- перевипускають SIM-картку номера телефону, який в банку має ознаку фінансового, та отримують доступ до системи дистанційного банківського обслуговування;
- повідомляють про те, що з рахунку «жертви» сторонні особи намагаються вкрати гроші та пропонують убезпечити їх шляхом переказу на рахунки шахрая.

## Алгоритм дій споживача

- 1) Припиніть розмову, якщо запитують термін дії картки, тризначний номер на звороті картки, паролі, коди банків та мобільних операторів; лякають, що ваша картка заблокована, а злочинці зламали рахунок
- 2) Перетелефонуєте самостійно на офіційний номер банку, який вказаний на платіжній картці. Негайно заблокуйте картку. Якщо ви випадково повідомили шахраю пароль до інтернет-банкінгу, негайно заблокуйте картки, рахунки та доступ до інтернет-банкінгу
- 3) Перейдіть на контракт із мобільним оператором, а також вимкніть послугу віддаленої заміни SIM-картки
- 4) Зверніться до Кіберполіції онлайн (за посиланням [ticket.cyberpolice.gov.ua](http://ticket.cyberpolice.gov.ua)) та Національної поліції України з відповідною заявою. Також ви маєте право звернутись 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



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

До банку застосовані заходи впливу за порушення вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг

🕒 29 квіт. 2024 17:22

Встановлено порядок повідомлення надавачами фінансових або супровідних послуг про настання технічного збою або інших невідворотних обставин

🕒 19 бер. 2024 16:35

Внесено зміни до деяких нормативно-правових актів Національного банку з питань захисту прав споживачів фінансових послуг

🕒 19 бер. 2024 15:55

Розпочинається обговорення проекту постанови, що вносить зміни до деяких нормативно-правових актів з питань захисту прав споживачів (доповнено)

🕒 1 лют. 2024 18:43

Національний банк розпочинає публічне обговорення проекту методичних рекомендацій з безбар'єрного доступу до фінансових послуг

🕒 8 січ. 2024 14:40

## 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 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



Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за I квартал 2023 року

🕒 15 трав. 2023 17:27



# Національний банк України

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