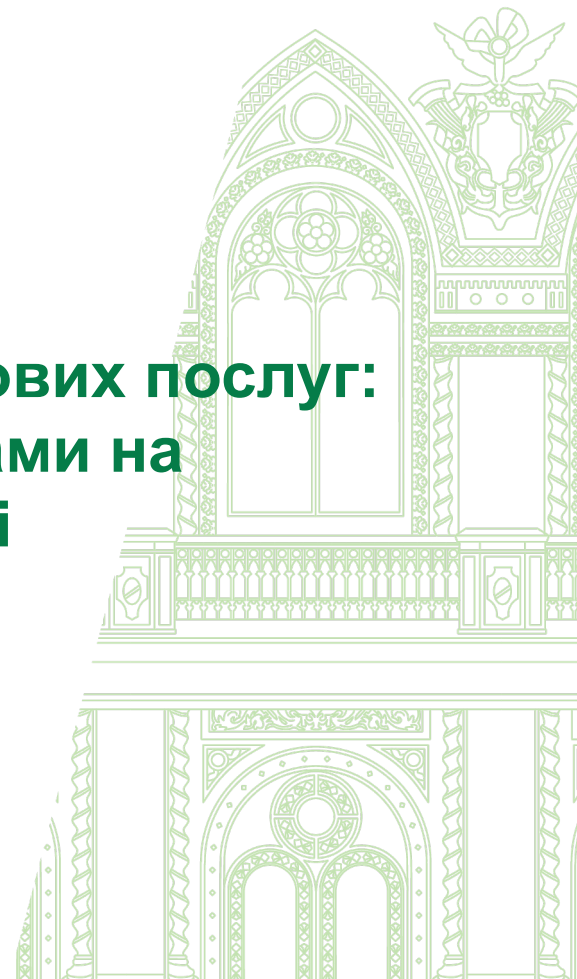


# Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями та запитами на публічну інформацію у 2022 році



## Головне

---

- Введення воєнного стану вплинуло на структуру звернень до Національного банку України. У першому кварталі 2022 року чітко прослідковуємо зміни у порівнянні періодів з 1.01-23.02 і 24.02-31.03. До 24.02.2022 письмові звернення стосувались діяльності 32 діючих банків, з 24.02.2022 — 45 діючих банків. До 24.02.2022 звернення стосувались діяльності більше ніж 200 небанківських фінансових установ, з 24.02.2022 — 100 небанківських фінансових установ.
- Зміна структури пояснюється тим, що від початку повномасштабного вторгнення до Національного банку надходять звернення споживачів щодо базових та першочергових фінансових послуг, які надаються виключно банками.
- У другому кварталі спостерігаємо суттєве зменшення кількості як письмових, так і усних звернень до Національного банку. Це пояснюється тимчасовим призупиненням діяльності низки небанківських фінансових установ з 24 лютого 2022 року.

## Головне

---

- У третьому та четвертому кварталах зберігається загальна тенденція з незначного зменшення кількості звернень. Проте, у третьому кварталі спостерігалось зростання частки звернень щодо діяльності небанківських фінансових установ, які поступово відновлюють свою роботу.
- Поширеними питаннями у 2022 році були питання щодо поведінки фінансових установ під час врегулювання заборгованості за споживчими кредитами, кредитні канікули на час воєнного стану, проведення реструктуризації, правомірність нарахування процентів, комісій, штрафів тощо.
- Були виявлені порушення на страховому ринку. Страховики порушували строки виплати страхового відшкодування та строки огляду пошкодженого майна. На початку війни такі порушення часто ставали наслідком місцезнаходження страхових компаній на територіях тимчасово не контрольованих українською владою та/або поблизу зон ведення активних бойових дій.



# Головні цифри

Порівняння кварталів 2022 року



**68 885**

звернень загалом за рік  
отримали та опрацювали

**34%**

у порівнянні з 2021 роком

## Письмові звернення



**22 768**

1 кв	2 кв	3 кв	4 кв
8888	4987	4812	4081

-44% у порівнянні з 2021 роком

## Дзвінки до контакт-центру



**46 117**

1 кв	2 кв	3 кв	4 кв
14218	11999	11632	8268

-28% у порівнянні з 2021 роком

## Кількість письмових звернень зменшувалась щокварталу

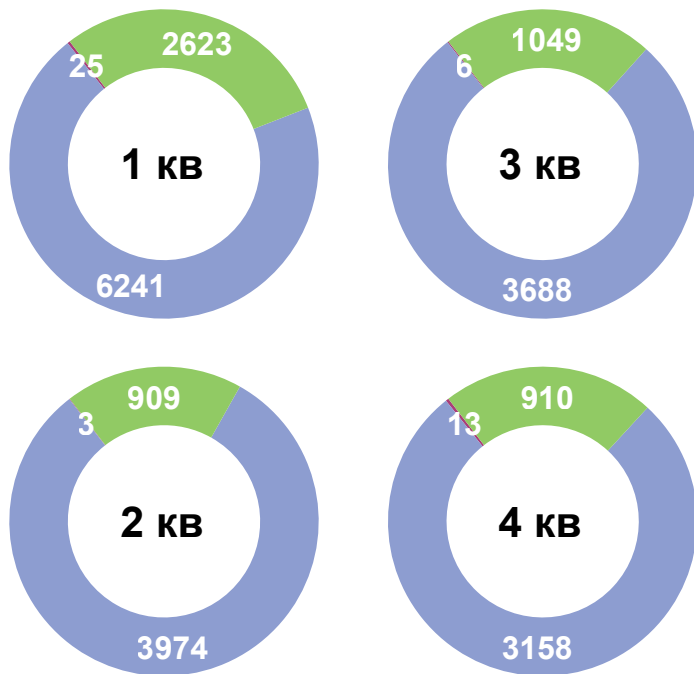
	1 кв 2022	2 кв 2022	3 кв 2022	4 кв 2022
Державні банки	1 016	1 015	1 011	807
Іноземні банки	829	727	611	499
Приватні банки	777	785	699	522
Банки в ліквідації	113	16	16	23
Мікрофінансові компанії	5 102	1 512	1 647	1532
Страхові компанії	603	650	560	411
Кредитні спілки та ломбарди	39	64	55	45
Колекторські компанії	203	104	127	140
Інше	203	114	65	51
<b>Всього</b>	<b>8 888</b>	<b>4 987</b>	<b>4 812</b>	<b>4081</b>

## Така ж динаміка спостерігається і щодо кількості дзвінків до контакт-центру

	1 кв 2022	2 кв 2022	3 кв 2022	4 кв 2022
Державні банки	1 996	1 683	1 246	973
Іноземні банки	1 458	1 406	1 031	644
Приватні банки	1 110	1 148	882	544
Банки в ліквідації	418	732	480	251
Мікрофінансові компанії	1 622	394	514	557
Страхові компанії	140	83	84	52
Кредитні спілки та ломбарди	79	154	144	79
Колекторські компанії	108	25	47	43
Інше	7 287	6 376	7 199	5121
<b>Всього</b>	<b>14 218</b>	<b>11 999</b>	<b>11 632</b>	<b>8268</b>



# Письмові звернення у 2022 році

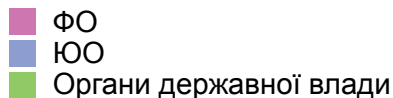


- Виявлено ознаки порушення
- Надано роз'яснень
- Запити та пропозиції, які не можна задовільнити

## Топ- 5 питань від споживачів

1. Правовідносини за кредитними договорами НФУ
2. Кредитні канікули на час воєнного стану
3. Блокування та арешт рахунків
4. Правовідносини за обов'язковими видами страхування
5. Проблеми з переказами

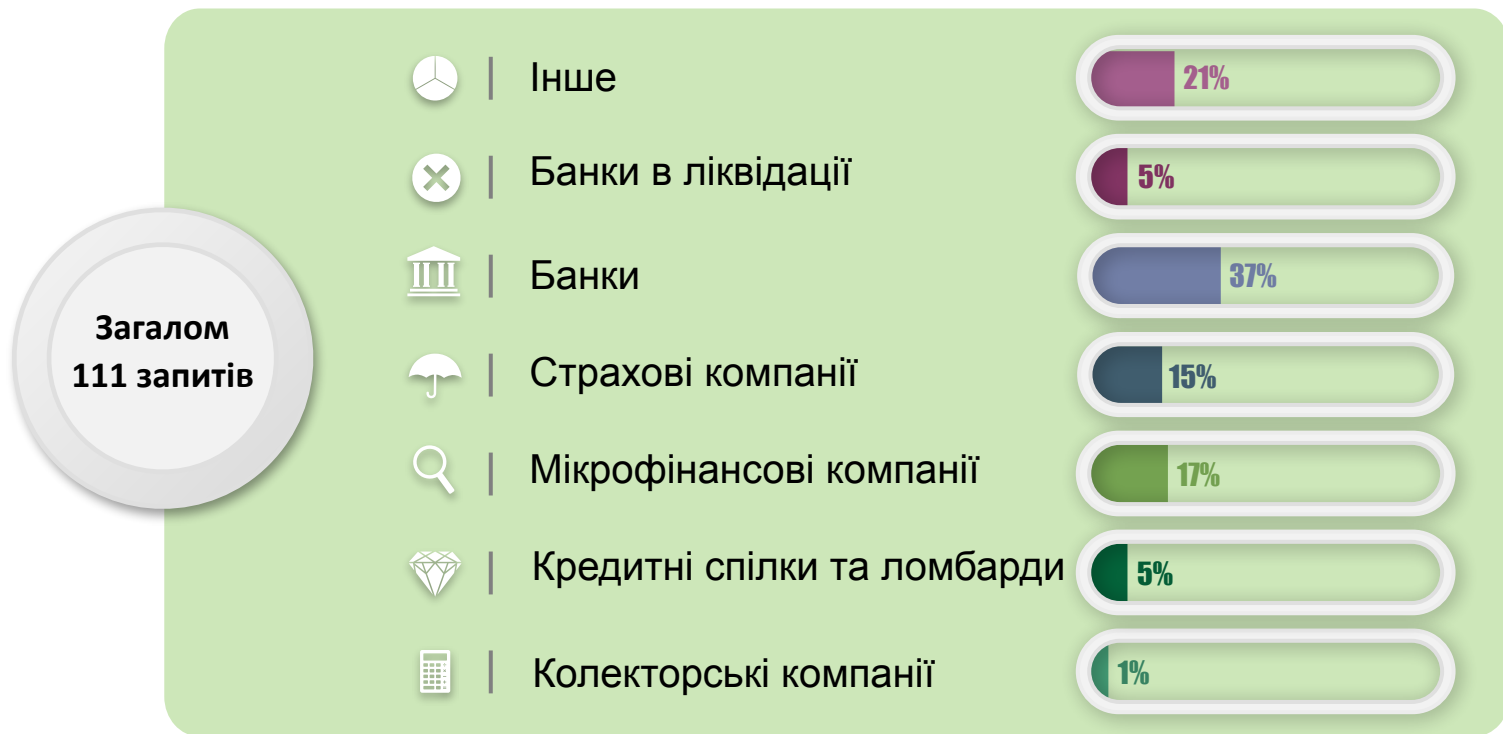
## Дзвінки до контакт-центру за 2022 рік



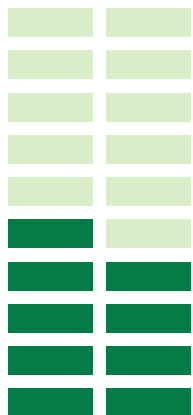
### Топ- 5 питань від споживачів

1. Блокування та арешт рахунків
2. Кредитні канікули на час воєнного стану
3. Неможливість зняти/обмінати валюту
4. Проблеми з переказами
5. Мораторій на транскордонні перекази в іноземній валюті

## Запити на публічну інформацію у 2022 році

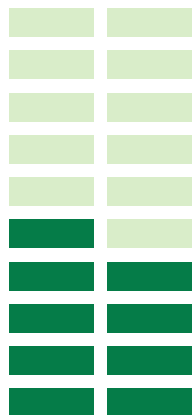


## Звернення до контакт-центру через альтернативні канали у 2022 році



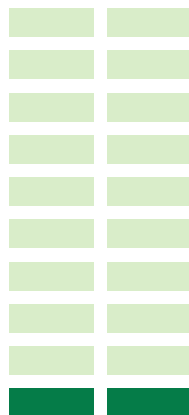
45%

Viber



45%

Telegram

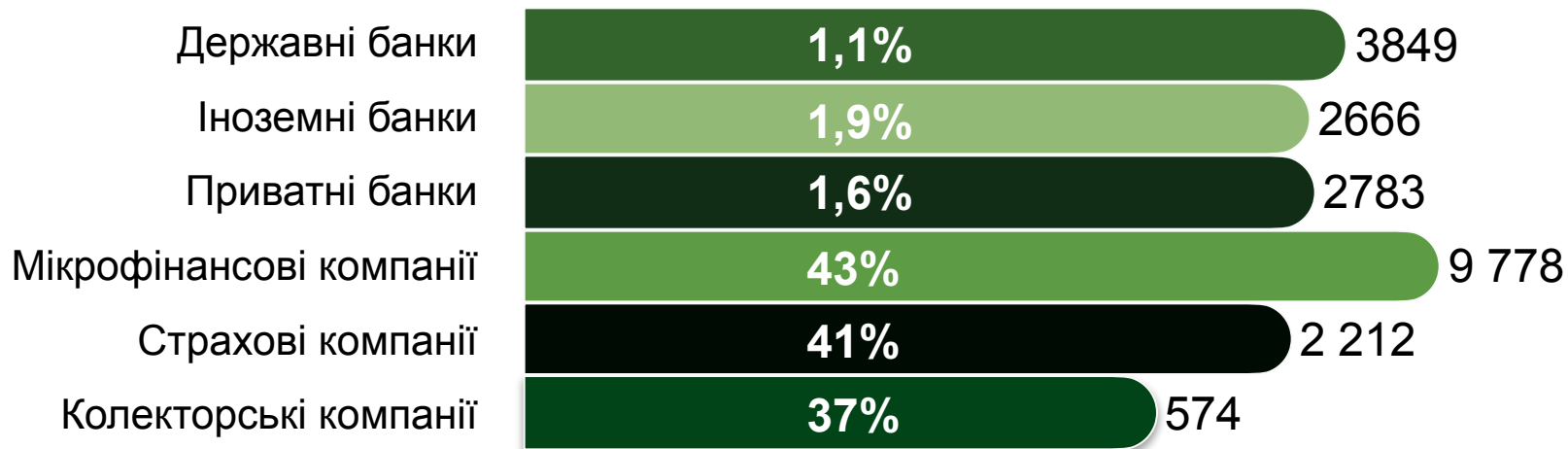


10%

Web chat

Для зручності споживачів Національний банк з 2021 року використовує у своїй роботі чат-бота у Viber, Telegram та на сайті НБУ. З його допомогою споживачі можуть швидко знаходити відповіді на розповсюджені питання, які передбачені функціоналом інтерактивного помічника. У випадку, якщо споживач не знаходить відповідь на своє питання, чат-бот може підключити до діалогу фахівця контакт-центру.

## Банки та НФУ: порівняння показників за 2022 рік



Примітка: вказані відсотки – частка звернень з ознаками порушень.



# Війна в Україні

## Війна в Україні: головне

---

24 лютого 2022 року на підставі Указу Президента України від 24 лютого 2022 року No 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», затвердженого Законом України «Про затвердження Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24.02.2022 No 2102-IX, введено воєнний стан на всій території України із 05 години 30 хвилин 24 лютого 2022 року.

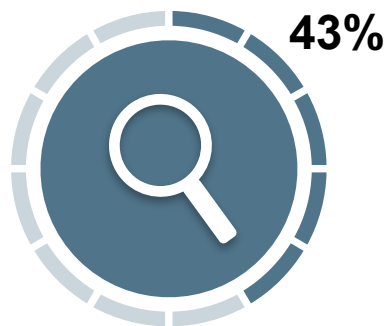
Початок повномасштабного вторгнення змінює структуру звернень до Національного банку. Якщо до війни топовими питаннями були правовідносини за кредитними договорами небанківських фінустанов, то перший час після зазначеної дати практично всі звернення стосувалися першочергових фінансових потреб громадян у режимі воєнного стану.

Важливо зазначити, що від початку повномасштабного вторгнення РФ на територію України Національний банк продовжував приймати і опрацьовувати звернення громадян, використовуючи всі можливі канали зв'язку. Це дало змогу виявити чимало проблем у нетиповій кризовій ситуації та ефективно на них реагувати.

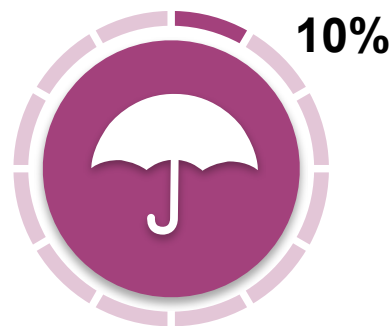
## Структура звернень у розрізі фінансових установ



Банки



Мікрофінансові  
компанії

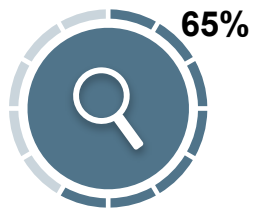


Страхові компанії

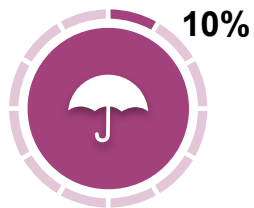
**звернення за 2022 рік**



Банки



Мікрофінансові  
компанії



Страхові компанії

**звернення за 2021 рік**



## Проблемні питання після введення воєнного стану

### Нарахування штрафів, пені та інших платежів за прострочення під час воєнного стану

Законом України №2120-IX "Про внесення змін до Податкового кодексу України та інших законодавчих актів України щодо дії норм на період дії воєнного стану" змінено низку правил роботи банків та небанківських фінансових установ, зокрема тих, що надають послуги з кредитування. Законом, зокрема, передбачено звільнення споживача від відповідальності перед кредитором у разі прострочення виконання зобов'язань за споживчим кредитом у період дії воєнного стану та у 30-денний строк після дня його припинення або скасування. А у разі допущення такого прострочення споживач звільняється, зокрема, від обов'язку сплати кредиторству неустойки та інших платежів. При цьому не передбачено скасування відсотків за користування кредитними коштами.

Однак, надходили скарги на фінансові установи, що продовжували нараховувати та стягувати зазначені платежі. У таких випадках Національний банк вимагав усунути порушення, що й було виконано фінансовими установами.



# Проблемні питання після введення воєнного стану

## Зняття арештів з коштів на рахунках фізичних осіб

До Національного банку надходили звернення щодо можливості користування арештованими коштами на рахунках громадян України. Мова про кошти на рахунках, на які накладено арешт органами державної виконавчої служби чи приватними виконавцями.

Згідно із розпорядженням Кабінету Міністрів України №198-р "Про забезпечення здійснення розрахунків населення в умовах воєнного стану" від 2 березня 2022 року, громадяни отримали можливість здійснювати видаткові операції з власних рахунків, на кошти яких накладено арешт, якщо сума стягнення за виконавчим документом щодо такого громадянина не перевищує 100 тисяч гривень.

Якщо таке розблокування коштів на рахунках не було здійснене банком за зверненням споживача, НБУ звертався до банків з вимогою якомога швидше піти назустріч клієнтам.

Це розпорядження діятиме до закінчення воєнного стану в Україні.



# Проблемні питання після введення воєнного стану

## Шахрайство

Після початку повномасштабного вторгнення з'явилися нові форми шахрайства, що маскуються під благодійні цілі. Це, зокрема, фейкові збори на потреби армії чи переселенців, а також так звана «грошова допомога» від міжнародних організацій.

Ще одна схема — фейкові SMS-розсилки про грошову допомогу в межах єПідтримки. Шахраї розсилають повідомлення про грошову допомогу, які містять посилання, за якими слід здійснити «активацію» зарахування.

Національний банк наголошує на важливості використання інформації отриманої тільки з офіційних джерел. Не переходьте за неперевереними посиланнями. Перевіряйте правильність назви сайтів, на які переходите та вводите свої персональні дані. Не вводьте реквізити платіжних карток на незнайомих та підозрілих вебсайтах. Нікому не повідомляйте пін-код до картки, три цифри на звороті картки, коди (одноразові паролі) банків та мобільних операторів.

Пам'ятайте, що передавання своїх персональних чи фінансових даних невідомим особам ставить під загрозу ваші рахунки та кошти на них.





# Деякі порушення

Виявлені у роботі фінустанов

# Порушення при врегулюванні простроченої заборгованості



## Порушення вимог до етичної поведінки при врегулюванні прострочених боргів

Ігнорування заборони третьої особи на здійснення взаємодії з нею та заборону використовувати її персональні дані; телефонні дзвінки у вихідні дні; взаємодія при врегулюванні простроченої заборгованості з особами, взаємодія з якими не передбачена договором про споживчий кредит; розголошення інформації про кредитну заборгованість третім особам без згоди споживачів фінансових послуг.

Подібні практики суперечать вимогам чинного законодавства!

## Алгоритм дій споживача

Дізнайтеся назву установи, що вчиняє взаємодію з вами та зафіксуйте порушення своїх прав: зробіть скріншоти екрану телефону з повідомленнями, журналом дзвінків, запишіть телефонні розмови з колекторами.

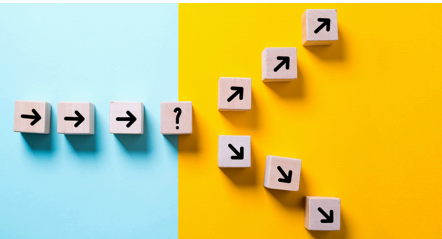


Маючи доказову базу, пишеться скаргу на керівництво установи, що вчиняє відносно вас протиправні дії.



Якщо скарга залишиться без реакції — надайте зібрані матеріали до Національного банку України разом зі скаргою на установу.

# Шахрайські дії з рахунками



## Шахрайські дії з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів

Шахраї блокують та міняють сім-картку до єдиного фінансового номеру телефону та отримують доступ до системи онлайн-банкінгу з подальшим виведенням коштів на інший рахунок. Також існує практика, коли по втраченим паспортам отримують кредити у мікрофінансових компаніях на ім'я громадян без їх відома.

Ще один варіант: шахраї повідомляють про те, що з рахунку «жертви» намагаються вкрасти кошти та пропонують убезпечити їх шляхом переказу на озвучений шахраями рахунок.

## Алгоритм дій споживача

Перейдіть на контракт з мобільним оператором, а також вимкніть послугу віддаленої заміни SIM-картки.



Якщо ви стали жертвою шахраїв, а фінансова установа відмовляється блокувати рахунок, маєте право скаржитися до його керівництва, а також – до Національного банку.



Також варто написати заяву до поліції, а також до кібер-поліції.

# Спори зі страховими компаніями



**Виплата не в повному обсязі / не прийняття рішення про виплату / відмова у виплаті матеріальних збитків**

Звернення щодо діяльності страхових компаній 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 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.

## Алгоритм дій споживача

Ретельно обирайте страхову компанію. Зверніть увагу на рівень довіри, її репутацію та історію роботи на ринку.



Уважно читайте договір зі страховою. Дізнайтесь перелік страхових випадків, а також перелік винятків із договору.



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.

# Нав'язування фінансових послуг



**Наполегливий «продаж» супутніх фінпродуктів. У разі відмови – не надають потрібні послуги**

Типові схеми порушень:

- при зверненні клієнтів до банку з метою перевипуску платіжної картки (відкриття рахунку тощо) співробітники наполягають на необхідності отримання додаткових кредитних продуктів банку (кредитні картки, кредитні ліміти тощо);
- при зверненні клієнтів до банку з метою здійснення касових операцій касові працівники наполягають на необхідності придбання страхових полісів.

## Алгоритм дій споживача

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



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





# 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](#) >

[Як записатися на особистий прийом](#) >

[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:

### Споживачам






- + Як попередити порушення ваших прав?
- + Як зрозуміти, що фінансова установа порушує права клієнта?
- + Що робити, якщо фінансова установа порушує права?
- + Фінансова реклама: "кредит під 0%". Що не так із цим рекламним повідомленням?

[БІЛЬШЕ >](#)

### Корисні матеріали

Для клієнтів банків    Для клієнтів небанківських установ

**Звіт про роботу зі зверненнями**

-  Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за III квартал 2022 року  
15 лист. 2022 17:00
-  Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за II квартал 2022 року  
15 серп. 2022 12:57
-  Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за I квартал 2022 року  
18 трав. 2022 15:53
-  Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг у 2021 році  
23 лют. 2022 18:25
-  Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за III квартал 2021 року  
17 лист. 2021 9:30



# Національний банк України

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