



**Захист прав споживачів фінансових послуг:
робота зі зверненнями у 1 кварталі 2021 року**

Головне – звернення по банкам

- У першому кварталі 2021 року до НБУ надійшли скарги від споживачів на роботу 42 українських банків. Найчастіше – стосовно роботи 2 банків.
- 26–35% звернень щодо роботи банків мали ознаки порушення прав споживачів фінпослуг.
- Найпоширенішими питаннями стали правовідносини за кредитними договорами – 629 звернень, електронні платіжні засоби та розрахунки – 423 звернення, якість обслуговування у банку – 144 звернення, правовідносини за депозитними договорами – 69 звернень.
- Серед проблемних питань, пов'язаних з діяльністю банків, можна виділити випадки шахрайства з рахунками клієнтів, виявлені розбіжності у договорах і паспортах споживчих кредитів, рекламні акції, що вводять в оману споживачів, нарахування банком процентів по кредиту поза строком його дії.

Головне – звернення по небанківським фінустановам

- У першому кварталі 2021 року до НБУ надійшли скарги від споживачів на роботу більш ніж 250 небанківських фінансових установ.
- Стосовно діяльності мікрофінансових компаній було отримано 4 471 звернення, стосовно діяльності страхових компаній – 1 072 звернення, стосовно діяльності кредитних спілок та ломбардів – 42 звернення.
- Загалом було опрацьовано 5 585 письмових звернень та 3 765 дзвінків до контакт-центру щодо небанківських фінансових установ.
- Найбільше звернень – 80% – стосувалися роботи фінансових компаній, які займаються мікрокредитуванням. Кожне п'яте звернення – 19% – надходило щодо страхових компаній.
- 2 427 звернень (із загальної кількості – 4 471), що стосувалися діяльності мікрофінансових компаній, містили ознаки порушення прав споживачів.

Головне – звернення по небанківським фінансовим установам

- 497 звернень (із загальної кількості – 1 072), що стосувалися роботи страхових компаній, містили ознаки порушення прав споживачів.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінансових установ стали правовідносини за кредитами мікрофінансових компаній – 2780 звернень, Collection – 1456 звернень, правовідносини за обов'язковими видами страхування – 816 звернень, правовідносини за добровільними видами страхування – 95 звернень та персональні дані – 84 звернення, інші питання склали 354 звернення.
- Серед проблемних питань, пов'язаних з діяльністю небанківських фінансових установ, можна виділити ознаки порушень у договорах та невідповідність документації з кредитних продуктів мікрофінансових компаній, порушення закону в обслуговуванні військовослужбовців, проблемні питання зі страховими компаніями та шахрайство під час укладання онлайн-договорів з кредитування.

Загалом отримали та опрацювали більше 23 тис. звернень споживачів



7 896

Письмових звернень



15 191

Дзвінків до контакт-центру

Порівняно з попереднім кварталом спостерігаємо значне збільшення як письмових звернень, так і дзвінків до контакт-центру.

Кількість письмових звернень зросла на 45%

	4 кв 2020	1 кв 2021
Державні банки	808	789 19↓
Іноземні банки	487	507 20↑
Приватні банки	270	355 85↑
Фінансові компанії	2 723	4 513 1 790↑
Страхові компанії	757	1 072 315↑
Банки в ліквідації	164	177 13↑
Інше	208	483 275↑
Всього	5 417	7 896 2 479↑

Кількість звернень зросла на 45%.

Здебільшого приріст зумовлено збільшенням звернень, що стосувалися роботи небанківських фінансових установ: мікрофінансових та страхових компаній.

Кількість дзвінків до контакт-центру зросла на 32%

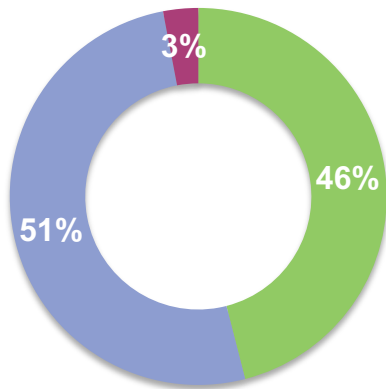
	4 кв 2020	1 кв 2021
Державні банки	1 300	1 170 130↓
Іноземні банки	686	822 136↑
Приватні банки	408	477 69↑
Фінансові компанії	2 409	3 624 1 215↑
Страхові компанії	114	141 27↑
Банки в ліквідації	721	783 62↑
Інше	5838	8 174 2 336↑
Всього	11476	15 191 3 715↑

Кількість дзвінків до контакт-центру зросла на третину. Перш за все, це зумовлено збільшенням кількості звернень щодо фінансових компаній.

Приріст у графі «Інше» стався через звернення до контакт-центру з питаннями пов'язаними з грошовим обігом, банкнотами та монетами, валютно-обмінними операціями, якістю обслуговування у банках тощо.

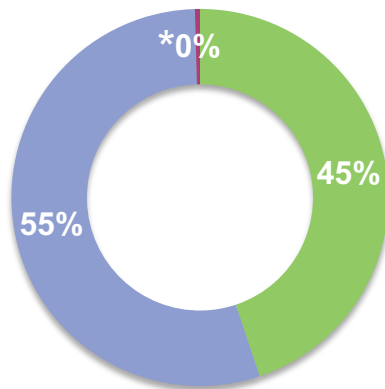
Письмові звернення, які надійшли до Управління захисту прав споживачів за перший квартал 2021 року

4-й кв 2020



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

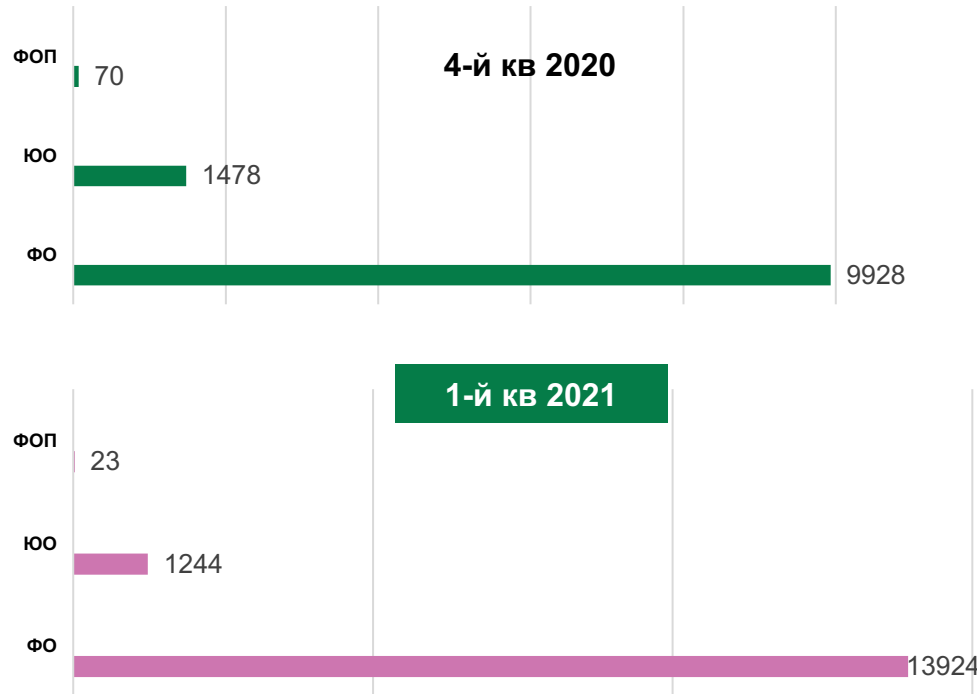
1-й кв 2021



Топ-5 питань від споживачів:

- Правовідносини за кредитами мікрофінансових компаній, 35%
- Collection, 18%
- Правовідносини за обов'язковими видами страхування, 10%
- Правовідносини за кредитними договорами банків, 8%
- Електронні платіжні засоби та розрахунки, 5%

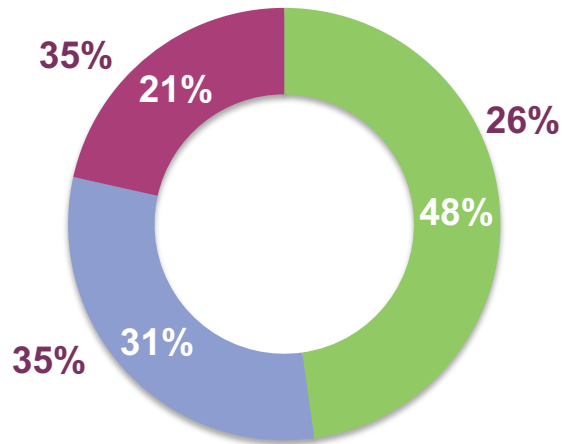
Дзвінки до контакт-центру, які надійшли до Управління захисту прав споживачів за перший квартал 2021 року



Топ-5 питань від споживачів:

- Правовідносини за кредитами мікрофінансових компаній, 20%
- Collection, 13%
- Грошовий обіг (банкноти та монети), 11%
- Правовідносини за кредитними договорами банків, 9%
- Діяльність Національного банку України, 5%

На які банки скаржилися споживачі



■ Державні банки ■ Іноземні банки ■ Приватні банки

- Питома вага звернень групи банків від загальної кількості звернень по банкам
- Питома вага звернень, в яких виявлено ознаки порушення від загальної кількості звернень групи банків

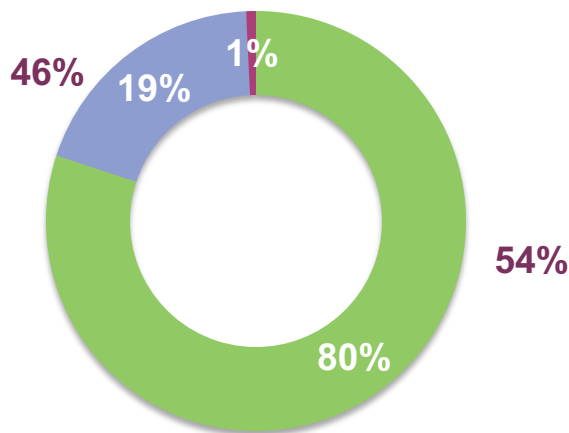
Споживачі скаржилися на роботу 42 українських банків у першому кварталі 2021 року. Загалом надійшло 1 651 письмове звернення щодо банків.

Найчастіше – стосовно роботи двох банків. Причина – ці банки активно працюють з населенням та мають найбільшу клієнтську базу.

Кожне друге звернення (48% від загальної кількості звернень щодо банків) стосувалося державних банків. 31% – звернення щодо банків з іноземним капіталом. Решта – 21% – стосувалися приватних банків.

35% звернень стосовно роботи банків з іноземним капіталом та приватних банків мали ознаки порушення прав споживачів. Кожне четверте (26%) звернення щодо роботи державних банків також мали ознаки порушень.

На які фінустанови скаржилися споживачі



- Мікрофінансові компанії
- Страхові компанії
- Кредитні спілки та ломбарди

- Питома вага звернень групи банків від загальної кількості звернень по банкам
- Питома вага звернень, в яких виявлено ознаки порушення від загальної кількості звернень групи банків

У першому кварталі 2021 року було опрацьовано 5585 письмових звернень стосовно роботи небанківських фінансових установ.

Найчастіше (80% звернень) споживачі скаржилися на роботу компаній, що займаються мікrokредитуванням населення. Кожне п'яте звернення надійшло щодо роботи страхових компаній. Решта – 1% звернень – стосувалися діяльності кредитних спілок та ломбардів.

54% звернень стосовно роботи мікрофінансових компаній мали ознаки порушення прав споживачів. Для страхових компаній частка звернень з ознаками порушення становила 46%.

42 звернення стосувалися діяльності кредитних спілок та ломбардів, що є несуттєвим у загальній кількості.

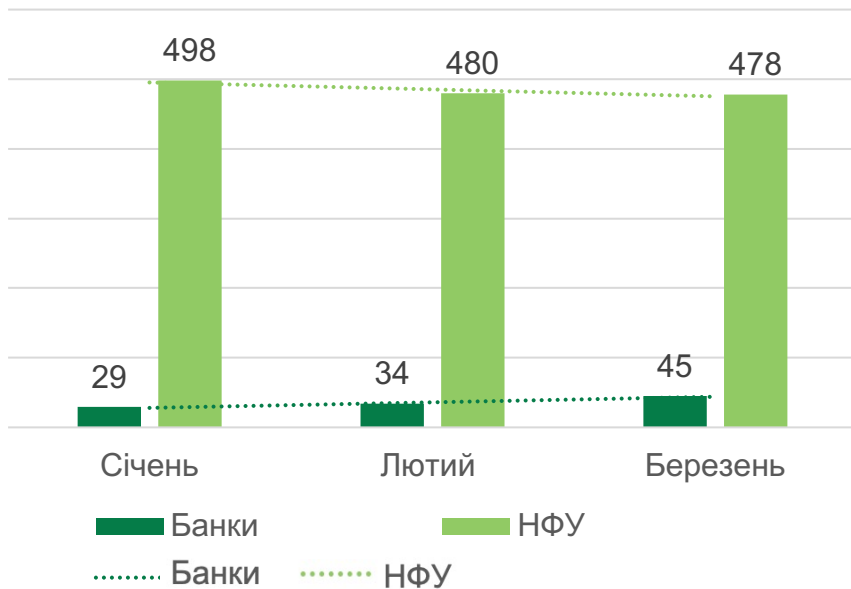
Питання щодо страхових компаній

	1 кв. 2021
Неприйняття рішення про страхове відшкодування / виплату	290
Порушення строків виплати страхового відшкодування / виплати	220
Страхове відшкодування не покриває фактичний збиток	191
Відмова у виплаті страхового відшкодування/виплати	110
Компенсація витрат по лікуванні / смерті / моральної шкоди	72
Інше	189
Всього	1072

Кожне п'яте звернення щодо діяльності небанківських фінансових установ стосувалося страхових компаній.

Причини спорів між споживачами та страховими компаніями – порушення останніми норм ЗУ «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів», невчасне подання відповідних заяв споживачами, відмінності між висновками експертів страхової та осіб, що займаються ремонтом пошкодженого майна та інше.

Collection-діяльність банків і мікрофінансових установ



Проблема жорстких методів зі стягнення кредитної заборгованості банками і мікрофінансовими компаніями була однією з головних упродовж минулого року. Цифри зі звернень, що були отримані у першому кварталі 2021 року свідчать, що проблема все ще лишається актуальною.

Однак, варто зазначити, що у березні було ухвалено законопроект щодо захисту споживачів під час врегулювання простроченої заборгованості, що чітко регулює допустимі дії колекторів, а також визначає регулятора, що здійснюватиме нагляд – Національний банк України.

Як діяти споживачу: не допускати прострочення платежів, а у разі погіршення матеріального стану – домовлятися про реструктуризацію боргу → якщо колектори продовжують погрожувати – скаржитися до фінкомпанії чи банку, а також до НБУ → також ви можете звернутися до Уповноваженого Верховної Ради з прав людини або до суду.



Виявлені ознаки порушення та проблемні питання у роботі банків

Шахрайські дії з рахунками клієнтів банку



Шахраї перевипускають сім-картку з фінансовим номером телефону клієнта і переводять кошти на інший рахунок

У випадках, коли на картці встановлений кредитний ліміт, зловмисники перераховують увесь його обсяг на власні рахунки, залишаючи споживачу борг перед банком. Це, у свою чергу, веде до нарахування відсотків та штрафів, які споживач вимушений сплачувати, адже верифікація операцій проводилася за допомогою фінансового номеру клієнта.

Крім цього, у таких випадках співробітники банку можуть не заблокувати картку на прохання клієнта та не відмінити платіж, керуючись тим, що вказані операції проводились за допомогою фінансового номеру.

Що робити споживачу:

1

Перш за все – будьте пильні. Перейдіть на контракт з мобільним оператором, а також вимкніть послугу віддаленої заміни SIM-картки.

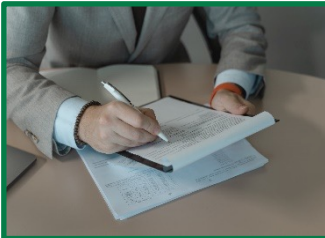
2

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

3

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

Розбіжності у кредитних договорах і паспортах кредитів



Перед підписанням кредитного договору клієнтів банку не повідомили про наявність щомісячної комісії

Зі звернень споживачів було виявлено ознаки введення в оману споживачів щодо вартості кредитного продукту. Ні заява про приєднання, ні умови надання кредиту не містили інформацію щодо повернення кредиту та сплати процентів за користування споживчим кредитом. При цьому у паспорті споживчого кредиту були зазначені проценти за користування кредитом на рівні, умовно, 0,1%, а у заяві на приєднання – 5%, що значно різниться та впливає на спроможність повернення коштів банку споживачем.

Тобто може йти мова про порушення Цивільного кодексу України, а також ЗУ «Про споживче кредитування».

Що робити споживачу:

1

Якщо ви виявили розбіжності у документах щодо певних банківських продуктів – радимо звернутися до керівництва банку, щоб виправити ситуацію.

2

У разі, якщо банк відмовляється усунути розбіжності – зверніться до Національного банку України.

Рекламні акції, що вводять в оману споживачів



Банк розсилав sms про кредит під 0%. Після заповнення заявки, виявлялось, що ставка – 20% річних

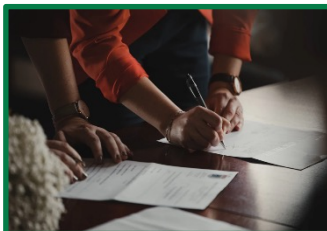
Банк розповсюджував інформацію щодо кредиту шляхом надсилання відповідних повідомлень, але не зазначав реальну річну ставку. Після заповнення заявки до клієнтів дзвонили співробітники банку з пропозицією оформити кредит. У ході розмови з'ясовувалось, що реальна річна процентна ставка становить, умовно, 20%.

При цьому на сайті банку була розміщена інформація щодо істотних характеристик, але під час інформування клієнтів ця інформація не була зазначена, що є свідомими введенням банком споживачів в оману стосовно умов надання послуг.

Що робити споживачу:

- 1 Перед тим як оформлювати будь-які банківські послуги, уважно читайте договори до їх підписання. З'ясуйте усі умови послуги.
- 2 Якщо ви отримали рекламне повідомлення з некоректним змістом – напишіть скаргу на ім'я керівництва банку.
- 3 Якщо банк проігнорує вашу скаргу, зверніться до Національного банку України.

Нарахування банком процентів за користування кредитом поза строком його дії



Банк змінив строк кредитування за договором та продовжував нараховувати проценти

Нарахування процентів за користування кредитними коштами повинно здійснюватися в межах встановленого договором строку кредитування. У зазначеному випадку банк змінив строк кредитування шляхом направлення досудової вимоги про повне дострокове повернення кредиту. Після цього по кредиту має нараховуватися певний відсоток від простроченої суми та неустойка, прописана у договорі. Однак, банк продовжував нараховувати проценти за користування кредитом, відсотки від простроченої суми та неустойку.

Зазначені дії суперечать Цивільному кодексу України та Закону України «Про захист прав споживачів».

Що робити споживачу:

1

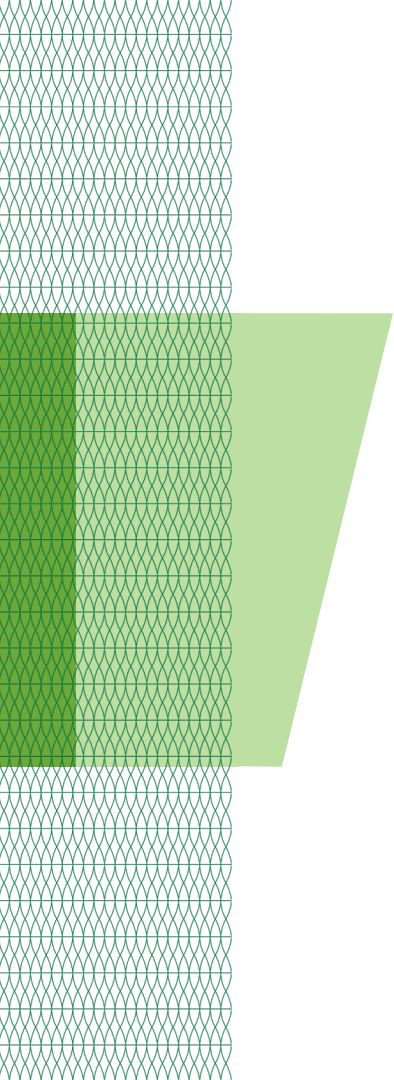
Не допускайте прострочення плати по кредиту, виконуйте свої договірні зобов'язання ретельно.

2

У разі неправомірних дій зі сторони банку – напишіть письмову скаргу на ім'я його керівництва.

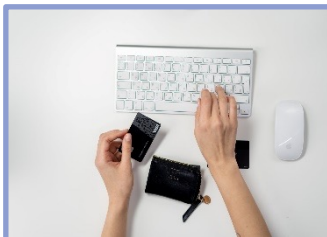
3

Якщо банк проігнорує ваше звернення, зверніться до Національного банку України, а також до суду.



Звернення споживачів, пов'язані з діяльністю небанківських фінансових установ

Ознаки порушень у договорах мікрофінансових компаній



Мікрофінансова компанія вказала різні умови щодо залучення послуг третіх осіб у паспорті кредиту та договорі

До укладення договору кредитування, споживачу має бути надано вичерпну інформацію для порівняння умов у різних установах. У даному випадку споживач отримав паспорт кредиту, у якому не була зазначена вартість додаткової послуги страхування. При цьому у договорі була прописана сума, яку споживач мав сплатити за послуги страховика.

Тобто мають місце ознаки неналежного виконання мікрофінансовими компаніями вимог ст. 9 Закону України «Про споживче кредитування», так як було надано неповну інформацію про додаткові послуги третіх осіб.

Що робити споживачу:

1

Уважно читайте договір з мікрофінансовою компанією. Звертайте увагу на відповідність інформації у договорі і супутніх документах.

2

Якщо ви виявили помилки чи невідповідності у договорі – зверніться до керівництва мікрофінансової компанії для їх усунення.

3

Якщо мікрофінансова компанія не погоджується привести у відповідність договір – зверніться до Національного банку.

Обслуговування військовослужбовців



Порушення прав
військовослужбовців,
резервістів і
військовозобов'язаних
фінансовими компаніями

До НБУ продовжують надходити звернення від військовослужбовців, резервістів та військовозобов'язаних з приводу порушення п.15 ст.14 Закону України «Про соціальний і правовий захист військовослужбовців і членів їх сімей». Мікрофінансові компанії порушували даний закон та продовжували нараховувати відсотки, штрафи та пені за кредитами, не зважаючи на надання клієнтами всіх необхідних документів, які підтверджують їх статус та надають їм право на звільнення від нарахування відсотків, штрафів та пені за кредитними зобов'язаннями.

Що робити споживачу:

1

Зверніться до банку чи мікрофінансової компанії з усіма необхідними документами (Міноборони надає інформацію, якими саме).

2

Якщо банк чи мікрофінансова компанія продовжує нараховувати штрафи та пені – напишіть скаргу на керівництво банку чи мікрофінансової компанії.

3

Якщо після оскарження, банк чи мікрофінансова компанія не відреагує – зверніться до Національного банку.

Спори зі страховою компанією



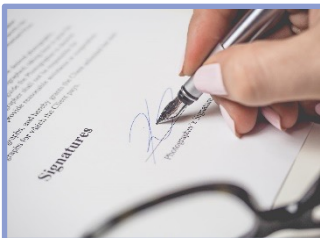
Виплата не в повному обсязі / не прийняття рішення про виплату / відмова у виплаті матеріальних збитків

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.

Шахрайство з використанням персональних даних з боку сервісів онлайн-кредитування



Споживачі дізнавались про борги перед мікрофінансовими компаніями, хоча кредити не оформлювали

Зі звернень споживачів були виявлені випадки, коли споживачі ставали боржниками, так як на їх імена шахраї оформлювали кредити. Це відбувалося через неналежне виконання порядку ідентифікації та верифікації клієнтів з боку компаній, що займаються мікрокредитуванням населення.

Шахраї, на крадені персональні дані та відновлені фінансові номери, оформлювали кредити та виводили кошти на рахунки третіх осіб. Споживачі, у свою чергу, дізнавались про борги шляхом отримання інформації з Українського бюро кредитних або після надходження дзвінків з вимогами сплати заборгованості.

Що робити споживачу:

1

Якщо на ваше ім'я зловмисники оформили кредити у фінансовій компанії, зверніться до її керівництва з зазначенням деталей.

2

Якщо компанія продовжує вимагати гроші, кредит на які ви не оформлювали, зверніться до Національного банку.

3

З приводу ситуації також варто повідомити поліцію і кібер-поліцію.



Як звернутися до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг?

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:

Національний банк України

Про Національний банк | **Захист прав споживачів** | Для людей з вадами зору | Еп

Монетарна політика | Фінансова стабільність | Нагляд | Платежі та розрахунки | **Фінансові ринки** | Статистика | Гривня | Новини

Національний банк України > Захист прав споживачів

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?

1. Спочатку звернутися до фінансової установи
2. Якщо без результату – звернутися до НБУ
3. Відповідь – не пізніше 30 днів

ЗНАЙ СВОЇ ПРАВА!

- 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

ПОДАТИ ЗВЕРНЕННЯ > | ЗАПИСАТИСЯ НА ПРИЙОМ >

Попередні звіти про роботу зі зверненнями можете переглянути на сторінці УЗПСФП на сайті НБУ:

Звернутися до Національного банку
0 800 505 240 | nbu@bank.gov.ua

ПОДАТИ ЗВЕРНЕННЯ > ЗАПИСАТИСЯ НА ПРИЙОМ >

Маєте питання?

Пишіть нам у месенджерах

Web chat Telegram Viber

Споживачам

- + Як попередити порушення ваших прав?
- + Які є ознаки, що фінансова установа порушує права клієнта?
- + Що робити, якщо фінансова установа порушує права?
- + Фінансова реклама "кредит під 0%", але реальна процентна ставка є значно більшою. Чи порушені права?

БІЛЬШЕ >

Корисні матеріали

Для клієнтів банків Для клієнтів небанківських установ **Звіт про роботу зі зверненнями**

- Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за IV квартал 2020 року
15 лют. 2021 16:35
- Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за III квартал 2020 року
11 лист. 2020 19:40
- Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за II квартал 2020 року
10 серп. 2020 14:30
- Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за I квартал 2020 року
18 трав. 2020 15:25