

Захист прав споживачів фінансових послуг: робота зі зверненнями у 2021 році





104 713

звернень загалом за рік
отримали та опрацювали

**112▲
%**

у порівнянні з 2020 роком

Письмові звернення



40 929

1 кв	2 кв	3 кв	4 кв
7896	9623	11344	12066

+157% у порівнянні з 2020 роком

Дзвінки до контакт-центру



63 784

1 кв	2 кв	3 кв	4 кв
15191	15857	17462	15274

+90% у порівнянні з 2020 роком



Головні цифри

Порівняння кварталів 2021 року

Кількість письмових звернень зростала щокварталу

	1 кв 2021	2 кв 2021	3 кв 2021	4 кв 2021
Державні банки	789	967	957	880
Іноземні банки	507	544	703	693
Приватні банки	355	359	554	528
Банки в ліквідації	177	82	83	72
Мікрофінансові компанії	4471	6127	7568	8450
Страхові компанії	1072	1180	1071	880
Кредитні спілки та ломбарди	42	42	50	27
Інше	483	322	358	536
Всього	7896	9623	11344	12066

Спостерігалася стала динаміка кількості дзвінків до контакт-центру

	1 кв 2021	2 кв 2021	3 кв 2021	4 кв 2021
Державні банки	1170	915	1119	1014
Іноземні банки	822	519	675	666
Приватні банки	477	355	479	473
Банки в ліквідації	783	439	352	312
Мікрофінансові компанії	3592	3326	5160	3464
Страхові компанії	141	256	546	189
Кредитні спілки та ломбарди	32	52	45	41
Інше	8174	9995	9086	9115
Всього	15191	15857	17462	15274

Письмові звернення, які надійшли до Управління захисту прав споживачів у 2021 році

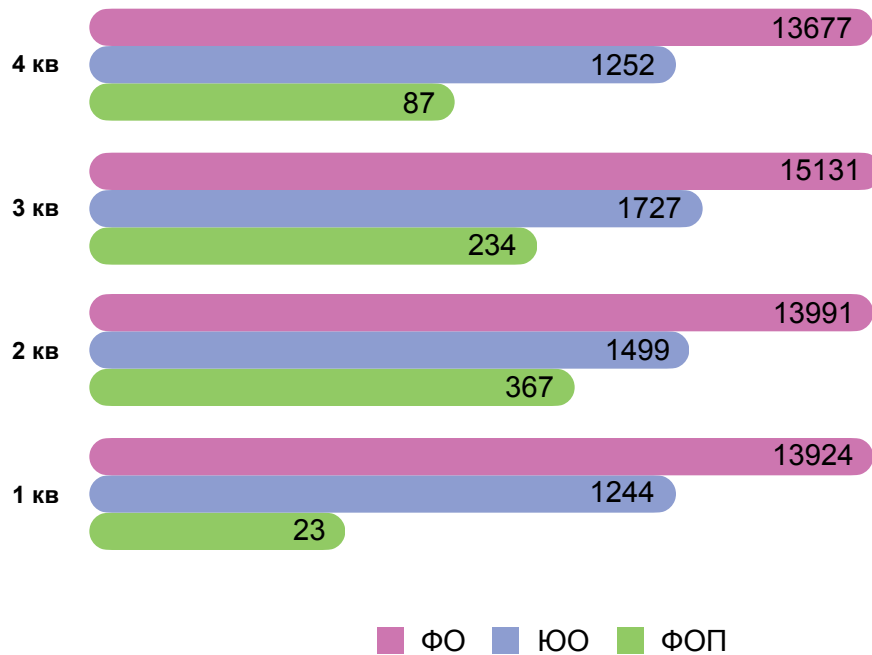


- Виявлено ознаки порушення
- Надано роз'яснень
- Запити та пропозиції, які не можна задовільнити

Топ- 5 питань від споживачів

1. Правовідносини з врегулюванню простроченої заборгованості
2. Правовідносини за кредитними договорами НФУ
3. Правовідносини за кредитними договорами банків
4. Правовідносини за обов'язковими видами страхування
5. Електронні платіжні засоби та розрахунки

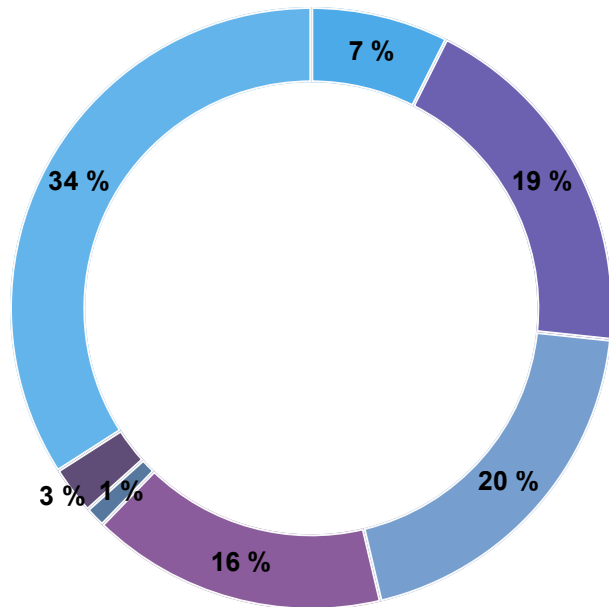
Дзвінки до контакт-центру, які надійшли до Управління захисту прав споживачів за 2021 рік



Топ- 5 питань від споживачів

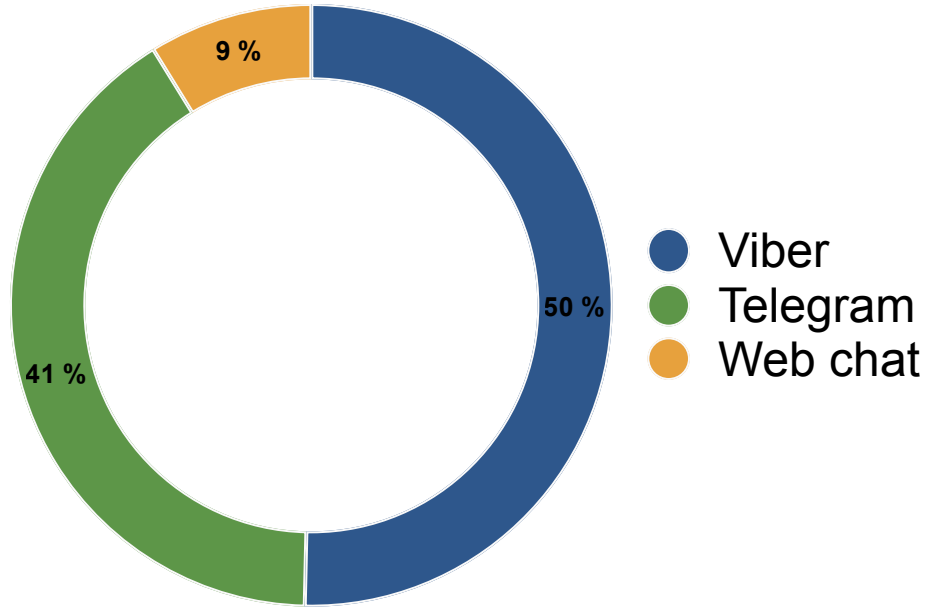
1. Правовідносини з врегулюванню простроченої заборгованості
2. Правовідносини за кредитними договорами НФУ
3. Грошовий обіг (банкноти та монети)
4. Правовідносини за кредитними договорами банків
5. Діяльність Національного банку України

Запити на публічну інформацію у 2021 році



- Банки в ліквідації
- Банки
- Страхові компанії
- Мікрофінансові компанії
- Кредитні спілки та ломбарди
- Колекторські компанії
- Інше

Звернення до контакт-центру через альтернативні канали



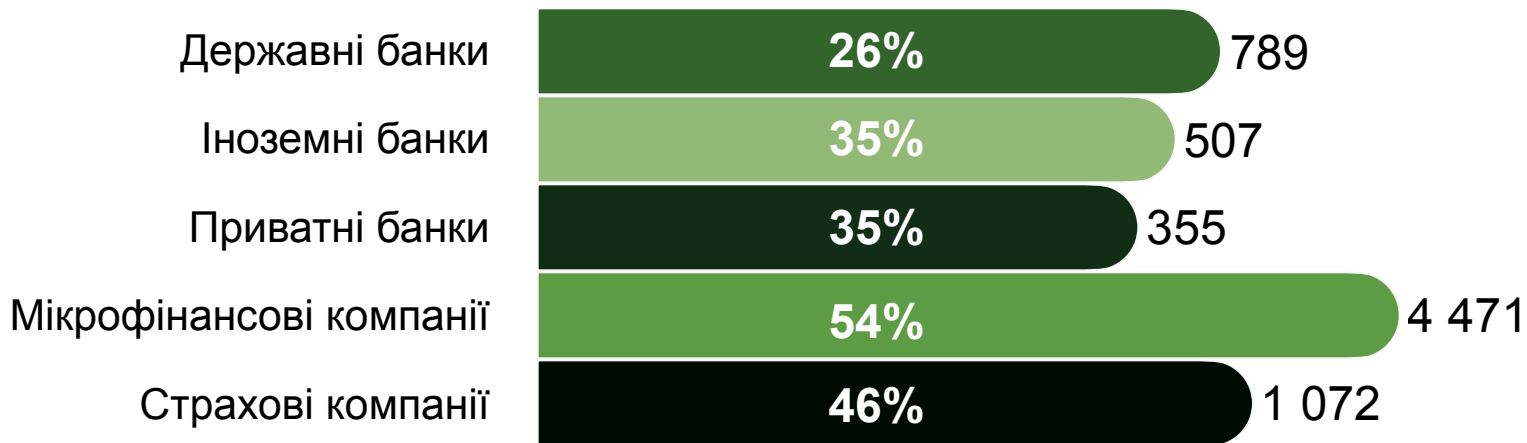
У другому кварталі 2021 року Національний банк запусив чат-бота у Viber, Telegram та на сайті НБУ. Відтоді споживачі можуть швидко знаходити відповіді на розповсюджені питання, які вшиті у функціонал інтерактивного помічника. У випадку, якщо споживач не знаходить відповідь на своє питання, чат-бот може підключити до діалогу фахівця контакт-центру.



Банки і НФУ

Порівняння показників за 2021 рік

Перший квартал

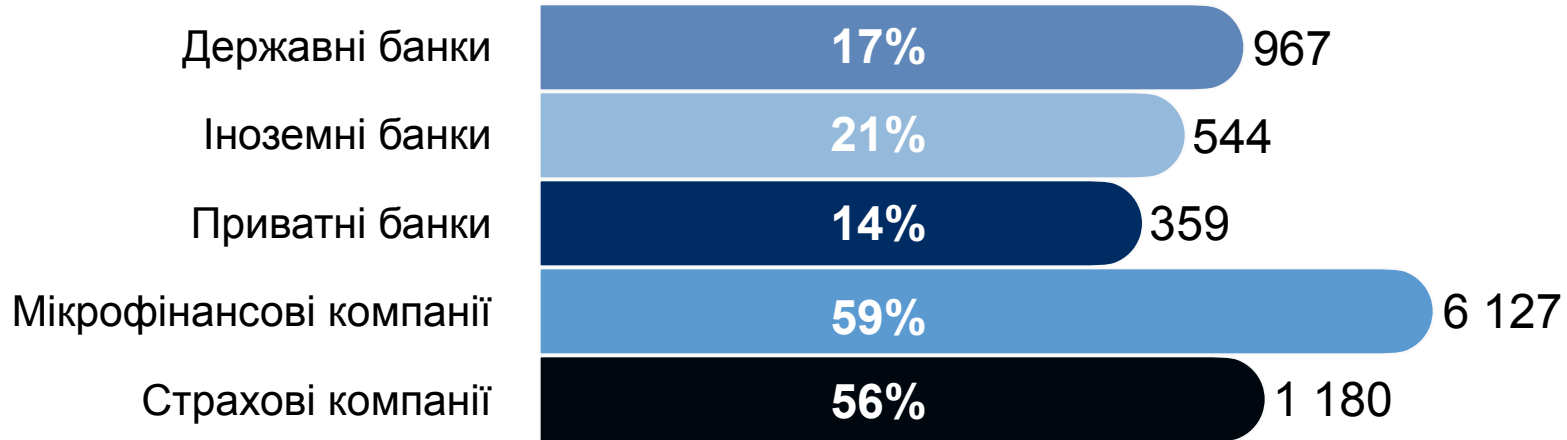


Примітка: вказані відсотки – частка виявлених порушень.

Перший квартал — висновки

- У першому кварталі 2021 року споживачі скаржилися на роботу 42 українських банків та на більш ніж 250 небанківських фінансових установ.
- 26–35% звернень щодо роботи банків мали ознаки порушення прав споживачів фінпослуг. Найбільший відсоток звернень з ознаками порушень відзначаємо у роботі мікрофінансових компаній.
- 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.
- 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.

Другий квартал

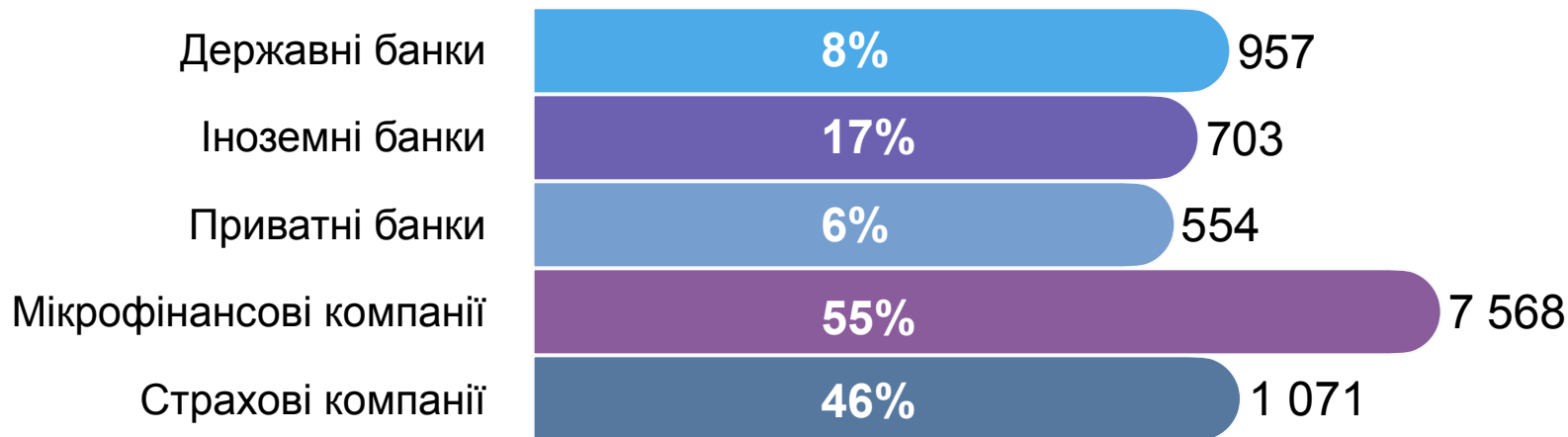


Примітка: вказані відсотки – частка виявлених порушень.

Другий квартал — висновки

- У другому кварталі 2021 року до НБУ надійшли скарги від споживачів на роботу 45 українських банків та на більш ніж 300 небанківських фінансових установ.
- 14-21% звернень щодо роботи банків мали ознаки порушення прав споживачів фінпослуг.
- Найбільше звернень щодо небанківських фінустанов – 83% – стосувалися роботи небанківських фінансових компаній, які займаються споживчим кредитуванням
- Серед проблемних питань, пов'язаних з діяльністю банків, можна виділити випадки шахрайства з рахунками клієнтів, нарахування банком процентів на погашений кредит, жорсткі дії зі стягнення проблемної заборгованості.
- Серед проблемних питань, пов'язаних з діяльністю небанківських фінансових установ, можна виділити нарахування процентів понад строк кредитування, порушення закону в обслуговуванні військовослужбовців, проблемні питання зі страховими компаніями, шахрайство під час укладання онлайн-договорів з кредитування, жорсткі методи стягнення проблемної заборгованості.

Третій квартал

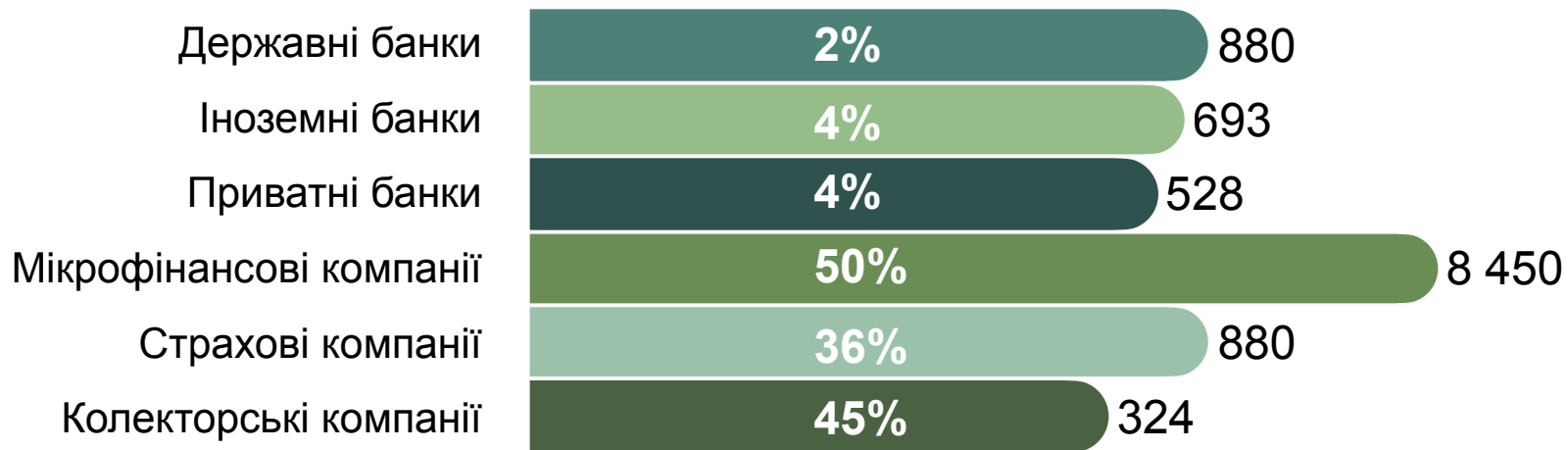


Примітка: вказані відсотки – частка виявлених порушень.

Третій квартал — висновки

- У третьому кварталі 2021 року до НБУ надійшли скарги від споживачів на роботу 46 українських банків та на більш ніж 300 небанківських фінансових установ.
- 6-17% звернень щодо роботи банків мали ознаки порушення прав споживачів фінпослуг.
- Найбільше звернень щодо небанківських фінустанов – 87% – стосувалися роботи небанківських фінансових компаній, які займаються споживчим кредитуванням
- Серед проблемних питань, пов'язаних з діяльністю банків, можна виділити випадки шахрайства з рахунками клієнтів, нав'язування додаткових послуг, жорсткі дії зі стягнення проблемної заборгованості.
- Серед проблемних питань, пов'язаних з діяльністю небанківських фінансових установ, можна виділити нарахування процентів понад строк кредитування, шахрайство з використанням втрачених документів споживачів, проблемні питання зі страховими компаніями, жорсткі методи стягнення проблемної заборгованості

Четвертий квартал



Примітка: вказані відсотки – частка виявлених порушень.

Четвертий квартал — висновки

- У четвертому кварталі 2021 року до НБУ надійшли скарги від споживачів на роботу 50 українських банків та на більш ніж 300 небанківських фінансових установ.
- 2-4% звернень щодо роботи банків мали ознаки порушення прав споживачів фінпослуг.
- Найбільше звернень щодо небанківських фінустанов – 90% – стосувалися роботи небанківських фінансових компаній, які займаються споживчим кредитуванням
- Серед проблемних питань, пов'язаних з діяльністю банків, можна виділити нав'язування послуг, відмови в обслуговуванні, випадки шахрайства з рахунками клієнтів, жорсткі дії зі стягнення проблемної заборгованості.
- Серед проблемних питань, пов'язаних з діяльністю небанківських фінансових установ, можна виділити шахрайство з використанням втрачених документів споживачів, проблемні питання зі страховими компаніями, жорсткі методи стягнення проблемної заборгованості.

The background features a green grid pattern on the left side, transitioning into a solid green trapezoidal shape. The main title is positioned to the right of these elements.

Collection-діяльність

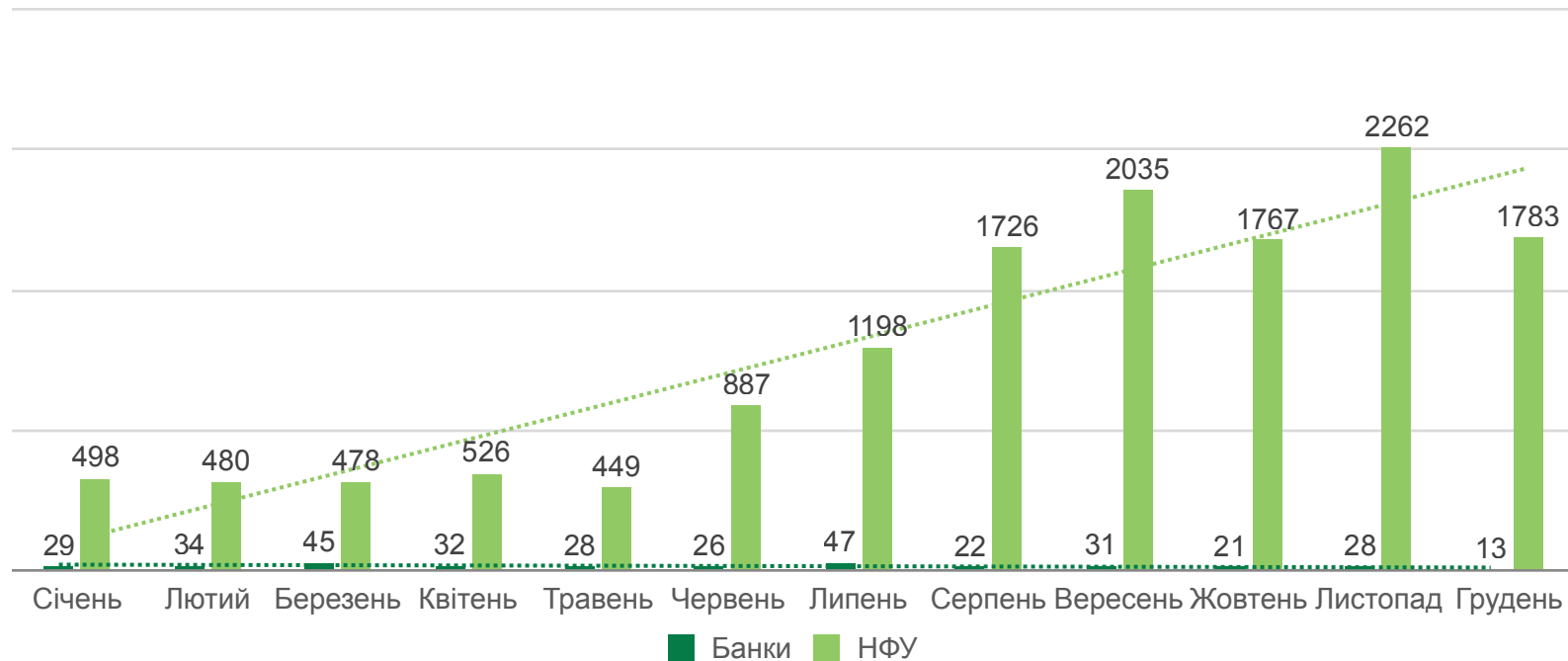
Цифри у 2021 році

Collection-діяльність: головне

Важливою подією 2021 року стало ухвалення Закону України "Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо захисту боржників при врегулюванні простроченої заборгованості" (так званого закону про колекторську діяльність). З ухваленням цього закону в Україні вперше з'явилося чітке законодавче регулювання роботи колекторських компаній та кредиторів під час врегулювання простроченої заборгованості за споживчими кредитами, а також було визначено регулятора – Національний банк України. У 2021 році до Реєстру колекторських компаній було внесено 62 компанії.

Однак, Національний банк продовжує фіксувати порушення законодавства з боку осіб, що займаються врегулюванням простроченої заборгованості.

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.



Якщо колектори продовжують погрожувати, зверніться до фінансової установи, що займається стягненням вашої заборгованості, з письмовою скаргою на дії її працівників.



Якщо вашу скаргу проігнорують – зберіть доказову базу – запишіть дзвінки, зробіть скріншоти повідомлень. Надайте ці матеріали до Національного банку разом зі скаргою на фінансову установу.



Деякі порушення

Виявлені у роботі банків

Порушення «колекторського» закону



Працівники банків вимагають погасити кредит третіх осіб, які не укладали кредитних договорів

Нав'язлива комунікація зі сторони представників банків з особами, які не є клієнтами банку, не укладали кредитних договорів та не є поручителями за такими договорами.

Відповідно до ЗУ «Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту прав споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості» забороняється будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача), які не надали згоди на таку взаємодію.

Що робити споживачу:

1

При першому контакті з особою, що займається стягненням простроченої заборгованості, до якої ви не маєте стосунку, забороніть взаємодіяти з вами.

2

У разі, якщо контакти не припиняться, зверніться до фінансової установи, що займається стягненням вашої заборгованості, з письмовою скаргою на дії її працівників.

3

Якщо фінансова установа не погоджується задовільнити ваші претензії, зверніться до НБУ

Нав'язування послуг



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

Дві 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.

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

Шахрайство з використанням електронних платіжних засобів



Шахраї використовують методи соціальної інженерії та викрадають кошти з рахунків клієнтів банків

Шахраям, які представляються працівниками безпеки банку/НБУ/тощо, споживач повідомляє реквізити платіжної картки, пароль до дистанційного банківського обслуговування, отр-паролі, надіслані споживачу з використанням технологій 3D Secure (соціальна інженерія); після чого шахраї здійснюють зміну фінансового номеру телефону та проводять операції з переказу коштів споживача на рахунки в інших банках.

Що робити споживачу:

1

Перш за все – будьте пильні. Жоден працівник банку чи Нацбанку не може просити вас повідомити будь-які паролі.

2

Якщо ви стали жертвою шахраїв, звертайтеся до банку з вимогою здійснити службове розслідування, а також подайте заяву до поліції.

3

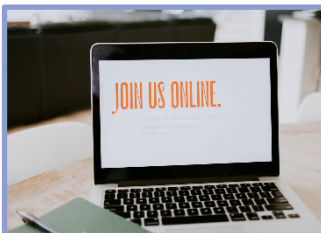
Також ви можете звернутися по допомогу до Національного банку.



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.

Споживач підписує кредитний онлайн-договір електронним підписом відповідно до Законів України "Про електронну комерцію" та "Про електронні довірчі послуги", який має таку саму юридичну силу, як і власноручний підпис. Потрібно пам'ятати про свої грошові зобов'язання та виконувати умови кредитних онлайн-договорів.

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, 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.

Нарахування процентів понад строк кредитування



Нарахування процентів за користування кредитом понад строк кредитування та накладення штрафних санкцій за прострочення

Проценти за користування кредитними коштами можуть нараховуватись виключно в межах визначеного договором строку кредитування, та після спливу вказаного строку нарахування процентів за користування кредитом припиняється.

Крім того, нарахування таких процентів як відповідальності за порушення грошового зобов'язання в період дії карантину є ознакою порушення Закону України «Про споживче кредитування». Мікрофінансові компанії в договорах під виглядом різноманітних видів комісій та/або процентів «маскують» пеню та штрафи з метою їх нарахування в карантин.

Що робити споживачу:

1

Перш ніж підписувати кредитний договір — уважно його прочитайте. Таким чином ще до його укладення, ви зможете виявити неправомірні пункти.

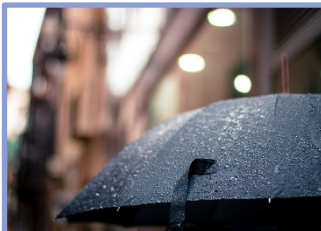
2

У разі, якщо до вас були застосовані нарахування процентів понад строк кредитування, зверніться зі скаргою до керівництва фінкомпанії з вимогою усунути порушення.

3

Якщо вашу скаргу проігнорують — зверніться до Національного банку України.

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.

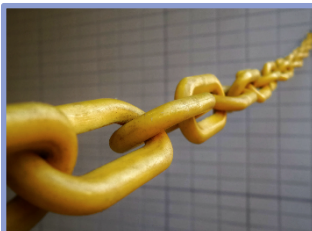
2

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 при роботі з врегулювання кредитної заборгованості



Порушення вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості

Мікрофінансові компанії продовжують вдаватись до розповсюдження фото позичальників з надписом «боржник» та фото колажів, які принижують честь і гідність позичальників, погроз проведення опису особистого майна боржників з метою його реалізації в разі несплати боргу.

Також мікрофінансові компанії продовжують повідомляти інформацію про заборгованість споживача третім особам, які не мають ніякого відношення до кредиту.

Що робити споживачу:

1

З'ясуйте назву установи, що займається врегулюванням вашої заборгованості, та напишіть скаргу на ім'я її керівництва із зазначенням усіх деталей. Якщо ви не маєте відношення до кредиту, при першому контакті із колектором забороніть взаємодію з вами.

2

Якщо вашу скаргу проігнорують — зверніться до Національного банку.

3

Якщо вам погрожують — повідомте про це до поліції.



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:

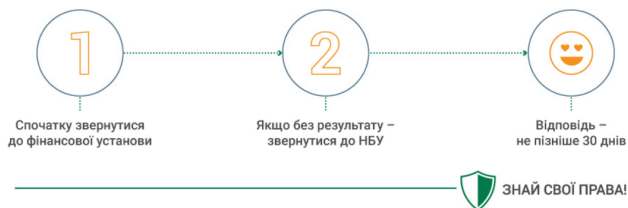
Захист прав споживачів фінпослуг. Що варто знати?

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](#) >
- [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:

Звернутися до Національного банку

0 800 505 240 | nbu@bank.gov.ua

ПОДАТИ ЗВЕРНЕННЯ >

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?
- + Фінустанова рекламує "кредит під 0%". Що не так із цим рекламним повідомленням?

Корисні матеріали

Для клієнтів банків Для клієнтів фінансових установ

Звіт про роботу зі зверненнями

- Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за III квартал 2021 року
17 лист. 2021 9:30
- Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за II квартал 2021 року
25 серп. 2021 15:00
- Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за I квартал 2021 року
25 трав. 2021 15:40
- Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг за IV квартал 2020 року
15 лют. 2021 16:35



Національний банк України

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