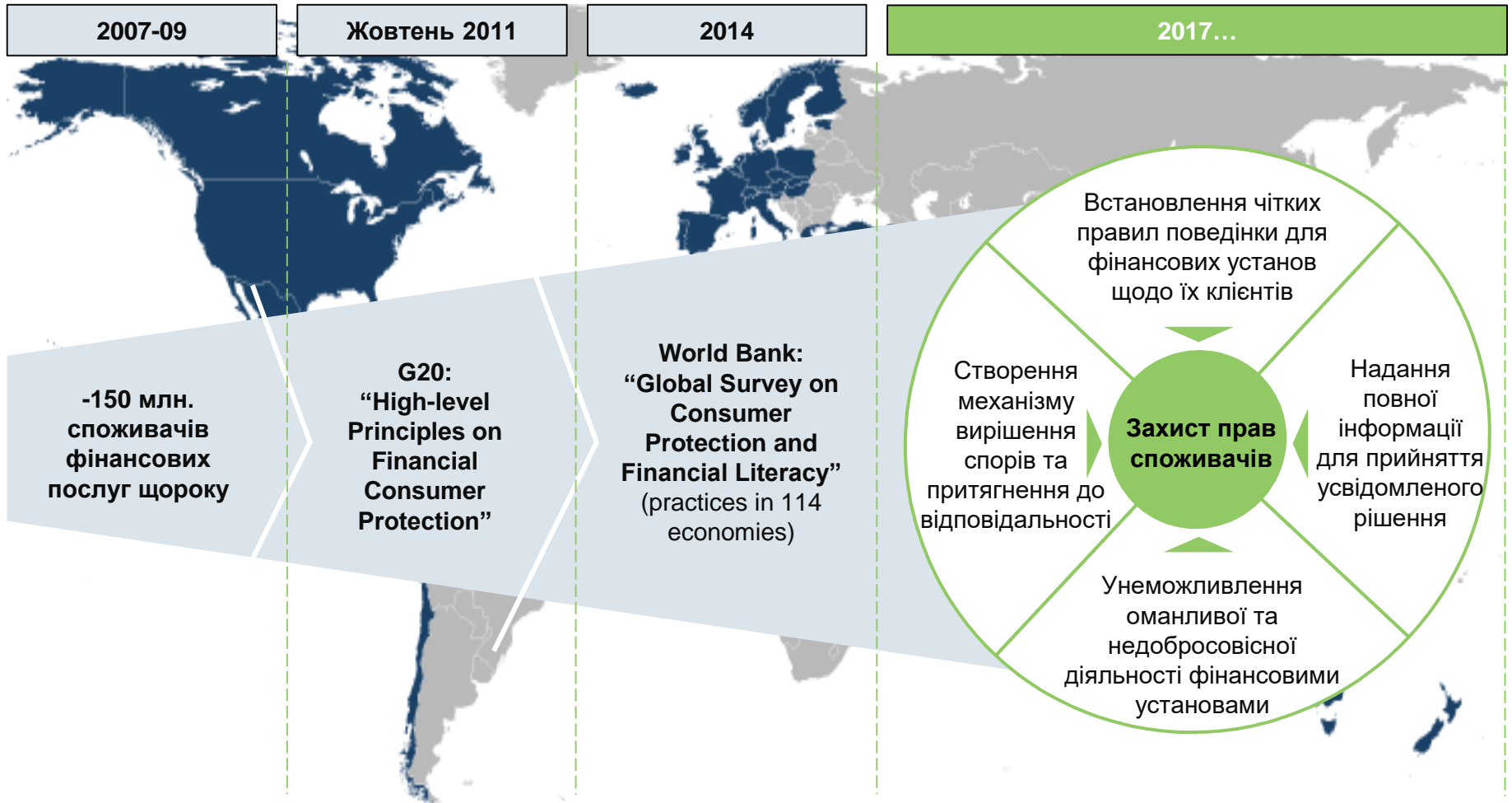


# Захист прав споживачів фінансових послуг

Ольга Лобайчук,  
Начальник управління захисту прав  
споживачів фінансових послуг  
Національного банку України



# Захист прав споживачів фінансових послуг: міжнародний досвід



Історія невдач “to big to fail” банків та фінансових пірамід призвела до суттєвого зменшення довіри до фінансового сектору та до регуляторів з боку всіх учасників ринку.

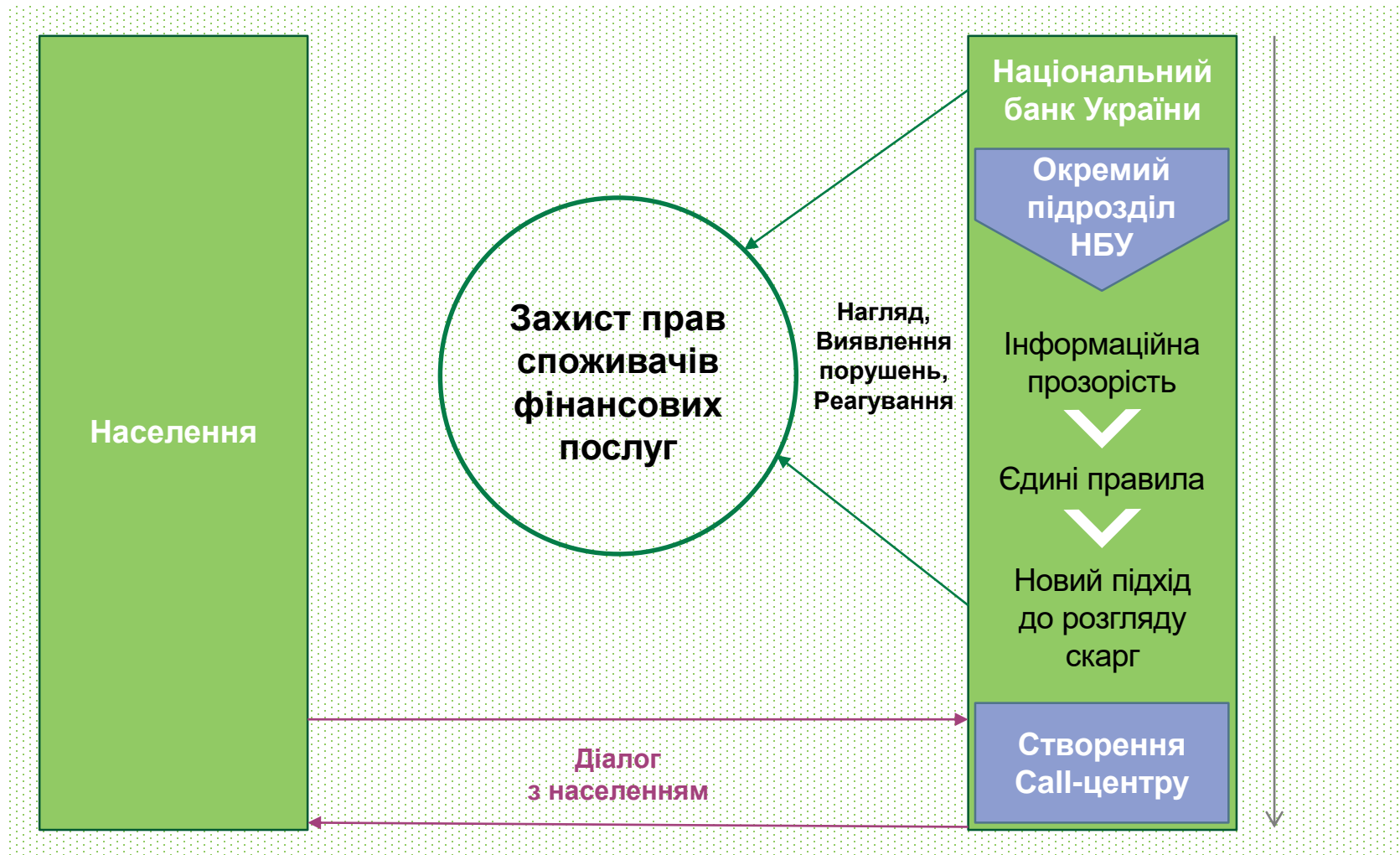
112 країн Світу прийшли до спільного висновку, що захист прав споживачів є важливим для побудови довіри до фінансової системи і розвитку конкуренції на фінансових ринках

# Захист прав споживачів фінансових послуг – це:

«система законодавчих та регуляторних норм, які захищають споживача на всіх етапах його відносин з фінансовою установою»



# Побудова довіри населення до фінансового сектору: Національний банк України



# Нові підходи до захисту прав споживачів фінансових послуг

## Національний банк України



### ★ Створення нового підрозділу в НБУ

- ✓ встановлення вимог з питань захисту прав споживачів;
- ✓ оновлений процес роботи зі зверненнями, які надходять до НБУ;
- ✓ надання роз'яснень законодавства, пропозицій та рекомендацій з питань захисту прав споживачів;
- ✓ створення Call-центру в НБУ.



### ★ Нагляд за ринковою поведінкою

- нагляд за дотриманням вимог законодавства;
- аналіз звернень громадян для виявлення порушень законодавства;
- моніторинг коректності розкриття інформації на веб-сайтах та у рекламі;
- застосування заходів впливу у разі порушення законодавства.

## Банки



### ★ Вимоги до розкриття інформації

- стандартизація та повнота інформації на веб-сайтах;
- зручні інструменти для порівняння вартості послуг (калькулятор, приклади);
- попередження про можливі ризики для клієнта;
- вимоги до інформації у примітках та попередженнях;
- достовірність інформації про фінансову послугу.












### ★ Новий порядок розгляду звернень громадян

- рекомендації щодо порядку розгляду звернень громадян, у т.ч.:
  - рекомендована черговість подання звернення громадянином;
  - порядок проведення особистого прийому громадян;
  - розкриття інформації про право та порядок подання звернення.

# Що дасть впровадження захисту прав споживачів фінансовій системі?

## Поточний стан:

-  нав'язування фінансових послуг
-  оманлива інформація про вартість фінансових послуг
-  зміна комісій без попередження
-  ненадання проекту договору для ознайомлення
-  неправдива інформація на вебсайті і в рекламі фінустанови
-  відсутні попередження про можливі ризики для клієнта
-  неможливість порівняння інформації на вебсайті різних фінустанов
-  значна кількість звернень до НБУ
-  низький рівень довіри населення до фінансового сектору

## Очікувані результати:

-  безпечність та надійність фінустанов
-  наближення фінансового ринку до європейських стандартів роботи
-  достовірна реклама та повне розкриття інформації про фінансові послуги
-  єдиний підхід до розгляду звернень громадян та покращення якості відповідей на них
-  відновлення кредитування
-  побудова довіри до банківської системи та фінансового сектору в цілому
-  покращення якості надання фінансових послуг та посилення конкуренції фінустанов
-  підвищення рівня фінансової інклюзії в Україні



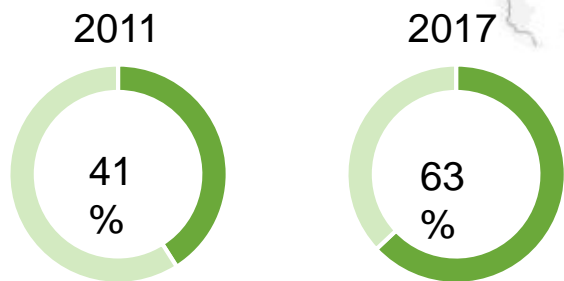
# Ключовий індикатор фінансової інклюзії: наявність базового поточного рахунку

Глобальна картина: 1.7 млрд дорослого населення не мають поточного рахунку

Кількість дорослих віком 15+ без поточного рахунку (2017), у млн осіб та у %співвідношенні



% дорослих (15+), які мають поточний рахунок



61% жінок мають поточний рахунок

65% чоловіків мають поточний рахунок



# Шлях до фінансової інклюзії = розвиток фінансового сектору

Як досягти? ∞



**Країни, що розвиваються** часто мають лідерські позиції на шляху до фінансової інклюзії (наприклад, Кенійська M-Pesa чи Індійська eKYC)

Деякі **розвинуті країни** також вважають фінансову інклюзію довгостроковою політичною метою:

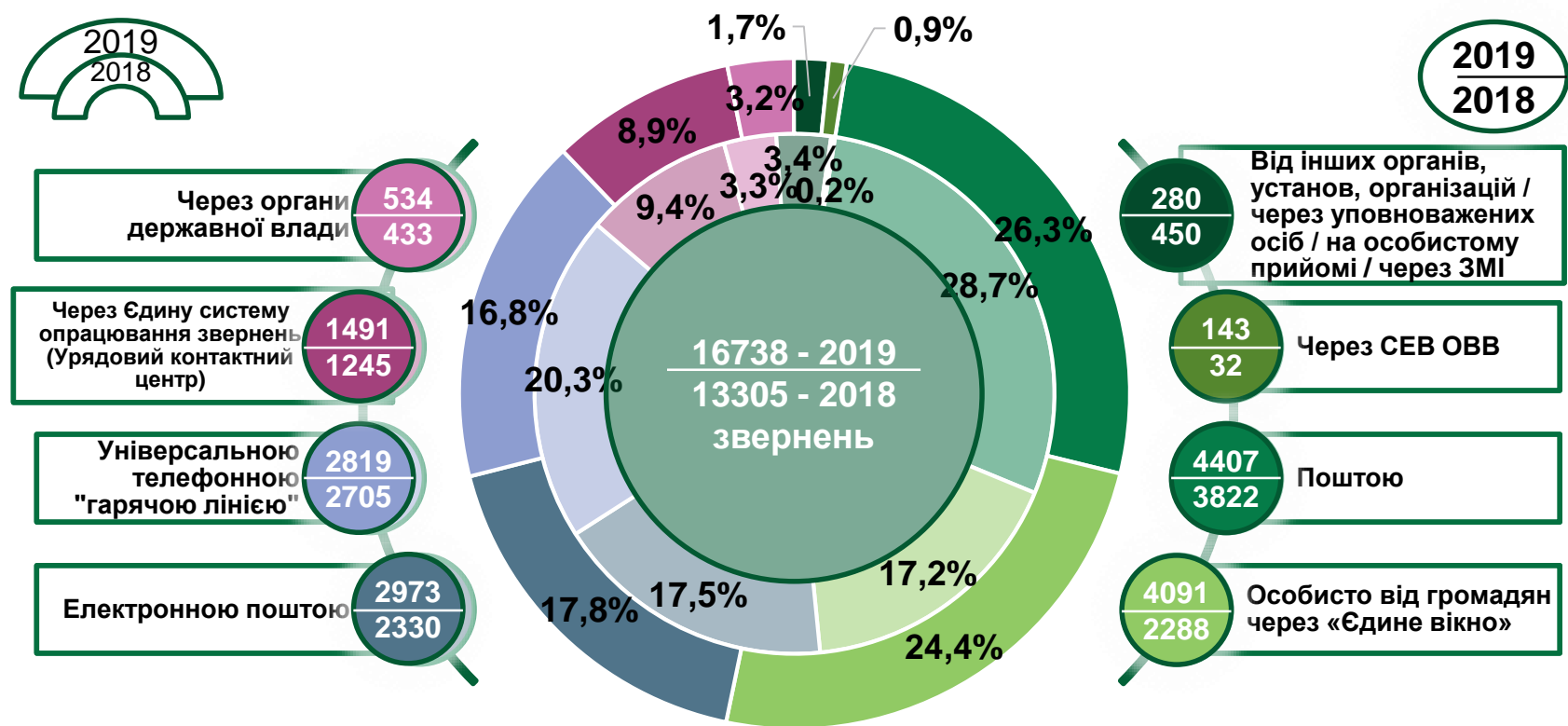
- Казначейство Великобританії створило робочу групу з питань фінансової інклюзії наприкінці 1990-х, розробило План дій у 2004 та 2008 та заснувало Комісію з питань фінансової інклюзії у 2015

**Розвинуті країни** також були форвардами регуляторних та технологічних інновацій, які сприяють фінансовій інклюзії:

- ✓ Регуляторні пісочниці (США, Великобританія, Сінгапур)
- ✓ PSD2
- ✓ Ініціативи з покращення ринкової поведінки та захисту прав споживачів
- ✓ FinTech, RegTech and SupTech
- ✓ ВідкритіAPIs



# Зареєстровані звернення громадян, які надійшли до Національного банку України за 2019 рік в порівнянні з 2018 роком



Управлінням захисту прав споживачів фінансових послуг Національного банку України починаючи з IV кварталу 2019 року було розглянуто 2214 звернень громадян

# 67% звернень містять ознаки порушення прав споживачів за IV квартал 2019р.



# Контакты НБУ

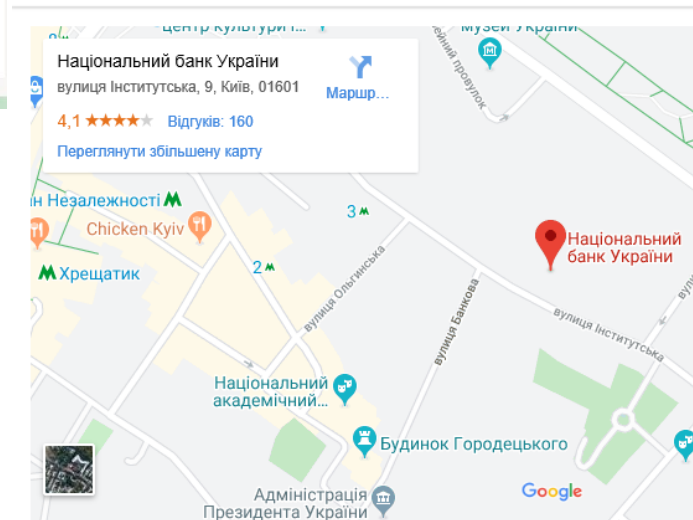
<https://bank.gov.ua/>

The screenshot shows the website interface with three main sections: 'Відео' (Video), 'Календар подій' (Calendar of events), and 'Контакти' (Contacts). The 'Контакти' section includes the following information:

- Гаряча лінія: 0 800 505 240
- Зворотний запиток
- Звернення громадян
- Єдине вікно
- Прес-центр
- Музей грошей
- Відстоюй соцієроки
- Национальний банк:
- Музей грошей:
- Financial Literacy Ukraine:

КОНТАКТИ

Національний банк України на мапі



## Звернення громадян

Для листування: вул. Інститутська, 9, м. Київ-8, 01601

Для подання письмових звернень громадян: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ-8, 01601

Телефон: 0 800 505 240

Пн-Чт 9:00 – 18:00, Пт 9:00 – 16:45

Форма електронного звернення громадянина (rtf та pdf), яке надсилається на [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

SMS – інформування громадян

Вимоги до викладення усних звернень (Витяг з постанови Правління Національного банку України від 01 березня 2018 року №18)

Вимоги до оформлення письмових звернень громадян (Закон України "Про звернення громадян")

Запис на особистий прийом: тел. +380 44 230 18 40



# Національний банк України

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