

Інформаційна довідка

щодо організації роботи зі зверненнями громадян у Нацкомфінпослуг за I квартал 2019 року

За період з 01.01.2019 по 31.03.2019 своїм конституційним правом на звернення скористалось 5 529 громадян. Протягом зазначеного періоду до Нацкомфінпослуг надійшло 5 485 індивідуальних та колективних звернень громадян з різних регіонів України, що на 3530 звернень більше, ніж за відповідний період 2018 року (1 955 звернень).

У звітному періоді відбулося значне збільшення кількості звернень громадян, що були надіслані з використанням мережі Інтернет. Загальна кількість таких звернень становить 3 687, що на 575 % більше, ніж у 2018 році (546) (рис.1).



Рис.1

Протягом звітнього періоду Нацкомфінпослуг отримано 274 анонімних звернення та звернень, які не належать до компетенції Нацкомфінпослуг, що становить 4,9 % загальної кількості звернень громадян.

Колективних звернень за вказаний період надійшло 9, що становить 0,16 % від загальної кількості звернень громадян.

У той же час кількість повторних звернень (38) не перевищила 0,7 %

їхньої загальної кількості. Основною причиною повторних звернень є неможливість вирішення питання у встановлений законодавством термін, оскільки для вирішення таких питань необхідно отримати від учасників ринків фінансових послуг та/або від інших органів державної влади додаткові матеріали (документи), провести їхній детальний аналіз. В окремих випадках питання, порушені у зверненнях громадян, потребують вирішення шляхом їхнього розгляду на засіданнях Нацкомфінпослуг як колегіального органу з урахуванням позицій усіх сторін та висновків компетентних органів.

При цьому зазначимо, що в більшості випадків наявність повторного звернення не свідчить про невирішеність питання, оскільки заявники включають у свої наступні звернення нові питання додатково до тих, на які вже отримали вичерпну відповідь.

Розподіл звернень громадян за видами небанківських фінансових установ кредитних спілок та лізингодавців, I квартал 2018 - 2019 рр.

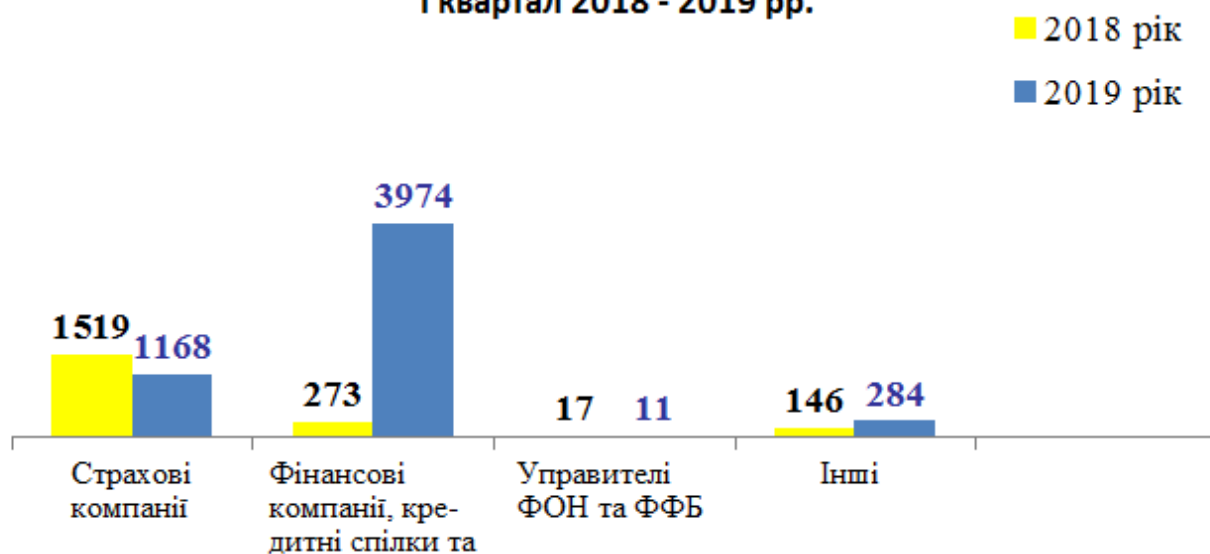


Рис. 2

З вересня 2018 року відбулося значне зростання кількості звернень громадян ($\uparrow 734\%$) до Нацкомфінпослуг в частині врегулювання відносин з фінансовими компаніями, які провадять господарську діяльність з надання коштів у позику.

За період з 01.01.2019 по 31.03.2019 до Нацкомфінпослуг надійшло **3974** звернення громадян (рис. 2) по **64** фінансових компаніях (40% загальної кількості фінансових компаній, що провадять даний вид діяльності), з них:

близько 95% (скарг) – стосуються надмірних витрат з обслуговування позик (завищені %, штрафи, пені);
близько 5 % (скарг) – стосувались інших питань:
невідповідності порядку укладання електронних договорів статтям 11 та 12 Закону України “Про електронну комерцію”;
неправомірного використання персональних даних;
здійснення погроз з боку фінансових компаній;
реструктуризації боргу за кредитним договором;
щодо внесення інформації про позичальника до “чорного списку боржників та визнання його недієздатним”.

У результаті вивчення причин зростання кількості звернень громадян до Нацкомфінпослуг у частині врегулювання відносин із фінансовими компаніями виявлено, що найбільш поширеною проблематикою є надмірні витрати споживачів фінансових послуг з обслуговування позик (високі проценти, штрафи, пені).

Для врегулювання ситуації Нацкомфінпослуг складено 90 актів по 18 фінансових компаніях, за результатами розгляду яких прийнято 53 розпорядження про усунення порушень законодавства про фінансові послуги та причин, що сприяли вчиненню порушень.

Нацкомфінпослуг розроблено та надіслано до фінансових компаній «розширені вимоги по укладених фінансовими компаніями договорах позики з фізичними особами», які дозволять Нацкомфінпослуг оперативно реагувати на інформацію, зазначену у скаргах громадян, та комплексно вирішити питання порушення фінансовими компаніями законодавства про фінансові послуги.

З метою врегулювання ситуації на ринку фінансових послуг, захисту прав споживачів та підвищення рівня довіри громадян до ринку небанківських фінансових послуг, було розроблено:

- проект Закону України “Про внесення змін до Закону України “Про споживче кредитування” щодо розширення переліку кредитних договорів, на які поширюється дія Закону” – зазначені зміни передбачають вирішення питань, що зазначаються в 95% скарг;
- проект розпорядження Нацкомфінпослуг “Про затвердження додаткових вимог до договорів про надання коштів у позику, в тому числі і на умовах фінансового кредиту”, яким встановлюються вимоги до розкриття інформації в договорах позики, вимоги до оформлення договорів позики, вимоги до розкриття інформації та оформлення електронних договорів позики.

З огляду на те, що більшість небанківських фінансових установ орієнтовані на дистанційне надання фінансових кредитів за допомогою ІТС, Нацкомфінпослуг звернула увагу учасників ринку на деякі особливості порядку укладання електронних договорів, визначені Законом України “Про електронну комерцію” (далі – Закон), та виділила чотири основні етапи укладання електронного договору про надання позики в ІТС небанківської фінансової установи, про що на офіційному сайті Нацкомфінпослуг розміщені такі повідомлення:

від 13.02.2019 “Повідомлення щодо порядку укладення електронного договору”

від 26.02.2019 “Повідомлення щодо застосування статті 6 Закону України “Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг”.

Працівники Нацкомфінпослуг взяли участь у 3 семінарах та 1 вебінарі щодо обговорення питань, пов’язаних із наданням фінансових послуг із дотриманням вимог, встановлених законодавством про фінансові послуги.

Членами Нацкомфінпослуг проведено 12 зустрічей із фінансовими компаніями щодо обговорення питань, пов’язаних із наданням фінансових послуг із дотриманням вимог, встановлених законодавством про фінансові послуги.

Нацкомфінпослуг у межах компетенції надіслано листа до Національної поліції та 4 листи до Служби безпеки України із зазначенням найбільш поширених скарг на неправомірні дії фінансових компаній, а також зазначено перелік фінансових компаній, по яких надходить найбільша кількість скарг громадян.

Актуальними також залишаються звернення з питань додержання законодавства у сфері надання страхових послуг – 1 168 звернень, або 21,3 % загальної кількості звернень (рис. 2). Зокрема, більшість звернень від споживачів зазначеного виду послуг надійшла з таких питань: порушення строків виплати або зменшення суми страхового відшкодування; відмови у виплаті пені за несвоєчасне страхове відшкодування страховиками; безпідставної відмови у виплаті страхового відшкодування; незгоди страхувальника щодо визначення розміру відшкодування витрат, пов’язаних із відновлювальним ремонтом транспортного засобу, тощо.

За результатами вжитих Нацкомфінпослуг заходів регулювання та нагляду було досягнуто таких результатів:

підвищено ефективність та прозорість підходів до аналізу документів, що надаються страховими компаніями до Нацкомфінпослуг;

максимально дотримується період 10-30 днів від фіксації порушення до прийняття рішення Нацкомфінпослуг про застосування заходів впливу;

контролюється виконання заходів впливу;

страховим компаніям надсилаються комплексні вимоги щодо надання інформації про кредиторську заборгованість за договорами страхування перед страхувальниками та особами, що мають право на отримання страхового відшкодування;

продовжується співпраця з Фондом державного майна України щодо здійснення незалежної оцінки майна та контролю за наданням послуг страховими компаніями;

на офіційному сайті Нацкомфінпослуг оприлюднюються:

- рішення Нацкомфінпослуг за результатами розгляду справ про правопорушення

- інформація про роботу Нацкомфінпослуг із зверненнями громадян та юридичних осіб.

Заявниками отримано страхове відшкодування за результатами вжитих Нацкомфінпослуг заходів нагляду, страховиками за звітний період сплачено більше 24 млн. грн. страхових відшкодувань (у тому числі пеню), що свідчить про ефективність наглядових дій з боку Нацкомфінпослуг як регулятора фінансових послуг на ринку небанківських фінансових установ.

Найменша кількість звернень надходить з питань стосовно врегулювання відносин з недержавними пенсійними фондами та управителями фондів фінансування будівництва та фондів об'єктів нерухомості. Так, за звітний період звернулося 11 громадян, або 0,2 % (рис. 2).

Серед інших питань, з якими звертались громадяни протягом I кварталу 2019 року, зазначимо 14 звернень, у яких оскаржувалися рішення посадових осіб Нацкомфінпослуг, що становить 0,25 % загальної кількості звернень (до відома: за результатами перевірок, фактів, що підтверджують порушення посадовими особами Нацкомфінпослуг вимог законодавства, у тому числі щодо порядку розгляду звернень громадян, не встановлено).

Загальний стан опрацювання звернень громадян протягом звітного періоду за результатами їхнього розгляду такий (рис. 3):

вирішено позитивно – 1134;

надано роз'яснення – 2490;

переадресовано за належністю до інших органів, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 35;

повернено автору відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» – 234;

не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – 15;

відмовлено в задоволенні – 1.

Загальний стан опрацювання звернень громадян у I кварталі 2018-2019 рр.



Рис. 3*

* на кінець I кварталу 2019 року ще 1576 звернень детально розглядалися у Нацкомфінпослуг

У письмових зверненнях громадян (індивідуальних та колективних) скарги становили 24,5 %, або 1 344 звернення; заяви і клопотання – 75,3 %, або 4 130; пропозиції – 11 (рис. 4).

Структура звернень за видами у I кварталі 2018-2019 рр.

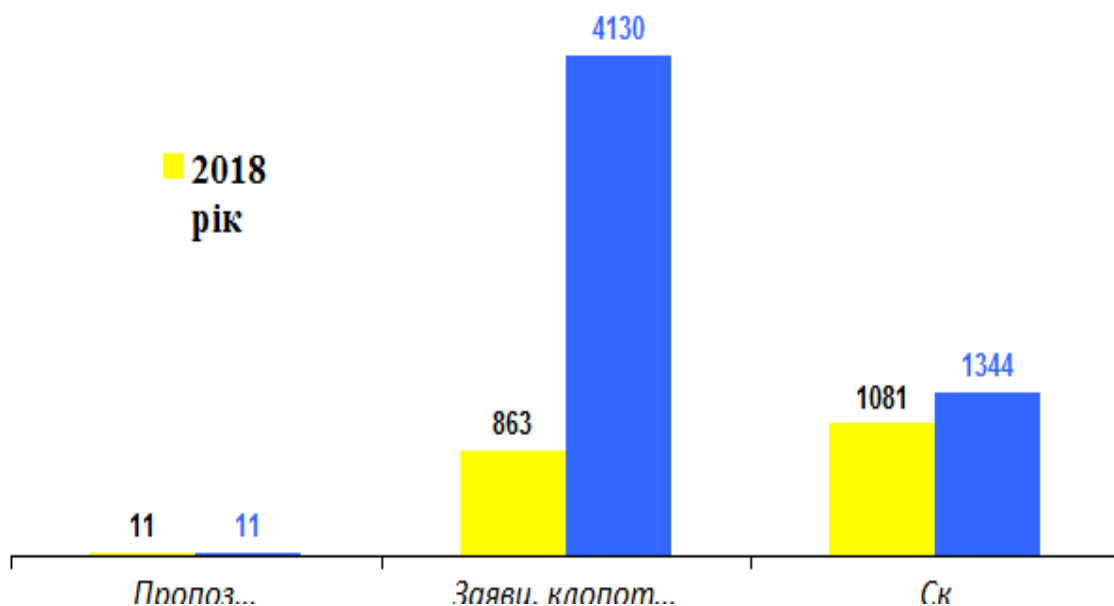


Рис. 4

Протягом звітної періоду найбільша кількість звернень надійшла до Нацкомфінпослуг від жителів таких регіонів:

м. Київ та Київська область – 1282 звернення, або 19,7 % їхньої загальної кількості;

Дніпропетровська – 654 звернень, або 11,9 % їхньої загальної кількості;

Львівська – 474 звернення, або 8,6 % їхньої загальної кількості;

Запорізька — 358 звернень, або 6,5 % їхньої загальної кількості;

Харківська – 355 звернень, або 6,5 % їхньої загальної кількості;

Черкаська – 271 звернення, або 4,9 % їхньої загальної кількості;

Одеська – 252 звернення, або 4,6 % їхньої загальної кількості.

Стосовно соціально-професійного стану заявників слід зауважити, що у I кварталі 2019 року до Нацкомфінпослуг звернулись 64 пенсіонери. Найбільш актуальні питання, що порушувалися ними, – недотримання строків виплати або зменшення суми страхового відшкодування, а також відмови у виплаті страхового відшкодування страховими компаніями, порушення фінансовими компаніями порядку укладання електронних договорів та надмірні витрати на обслуговування позик, високі відсотки, штрафи, пені (1,1 % загальної кількості звернень).

Протягом звітного періоду від інвалідів Великої Вітчизняної війни надійшло 1 звернення, від Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці та Героїв України до Нацкомфінпослуг звернень не надходило.

Стан надходження звернень від найменш соціально захищених категорій громадян протягом I кварталу 2019 року такий:

герої, інваліди ВВВ – 1 звернення;

ветерани війни, ветерани праці, багатодітні сім'ї та інші громадяни, які потребують соціального захисту, – 67 звернень.

За звітний період від жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», звернень не надходило.

Питома вага звернень осіб, які потребують соціального захисту та підтримки, становить 1,2 % їхньої загальної кількості.

Для вирішення порушених у зверненнях громадян питань Нацкомфінпослуг надсилала вимоги до фінансових установ про надання повної інформації з наведених у зверненнях питань та вживала відповідних заходів щодо поновлення порушених прав громадян.

Наказом Голови Нацкомфінпослуг від 24.02.2015 № 17 “Про затвердження Графіка особистого прийому громадян Головою та членами Комісії у Нацкомфінпослуг” та Порядком роботи зі зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян у Національній комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, затвердженим розпорядженням Нацкомфінпослуг від 01.11.2018 № 1929 та зареєстрованим у Міністерстві

юстиції України 29.11.2018 за № 1360/32812, визначено питання проведення особистого прийому громадян посадовими особами Нацкомфінпослуг.

Прийом громадян здійснюється Головою Нацкомфінпослуг та членами Нацкомфінпослуг відповідно до затвердженого графіка особистого прийому громадян.

Протягом I кварталу 2019 року на особистому прийомі керівництвом Нацкомфінпослуг було прийнято 60 громадян.

Інформація щодо стану роботи зі зверненнями громадян щотижнево розглядається на апаратних нарадах Нацкомфінпослуг.

Додатково з метою забезпечення захисту прав споживачів протягом звітного періоду:

- проводились консультаційні зустрічі із Секретаріатом Урядового уповноваженого у справах Європейського суду з прав людини та Національним банком України з питань опрацювання звернень громадян, запитів на публічну інформацію, захисту персональних даних та з питань захисту прав споживачів фінансових послуг щодо способів захисту їхніх прав;

- триває співпраця між Нацкомфінпослуг та Фондом державного майна України в частині здійснення рецензії на незалежні оцінки майна. Так, за результатами розгляду і аналізу документів, що надаються страховиками та свідчать про належне виконання ними зобов'язань за укладеними договорами страхування у частині підтвердження розміру збитку для подальшого здійснення страхової виплати (звіти про оцінку майна або інші документи, що складаються відповідно до вимог законодавства), Нацкомфінпослуг, у разі виявлення ознак невідповідності таких документів вимогам законодавства, надсилає їхні копії до Фонду державного майна України. Фонд державного майна України, у разі підтвердження фактів невідповідності наданих Нацкомфінпослуг копій документів про підтвердження розміру збитку, в межах своїх повноважень вживає відповідні заходи впливу до суб'єктів оціночної діяльності та повідомляє про це Нацкомфінпослуг.

У цілому робота зі зверненнями громадян у Нацкомфінпослуг спрямована на якісний та своєчасний розгляд звернень, належну організацію і проведення особистого прийому та забезпечення конституційного права громадян на

звернення, оскільки саме це дає можливість визначити, які саме питання найбільш гостро хвилюють споживачів фінансових послуг та потребують першочергового вирішення.