

**Аналітична довідка**  
**щодо організації роботи зі зверненнями громадян**  
**у Нацкомфінпослуг за I півріччя 2019 року**

За період з 01.01.2019 по 30.06.2019 своїм конституційним правом на звернення скористалось 10 823 громадян. Протягом зазначеного періоду до Нацкомфінпослуг надійшло 10 582 індивідуальних та колективних звернень громадян з різних регіонів України, що на 1 466 звернень більше, ніж за відповідний період 2018 року (3 883 звернень).

У звітному періоді відбулося значне збільшення кількості звернень громадян, що були надіслані з використанням мережі Інтернет. Загальна кількість таких звернень становить 7 730, що на 75 % більше, ніж у 2018 році (1 878) (рис.1).

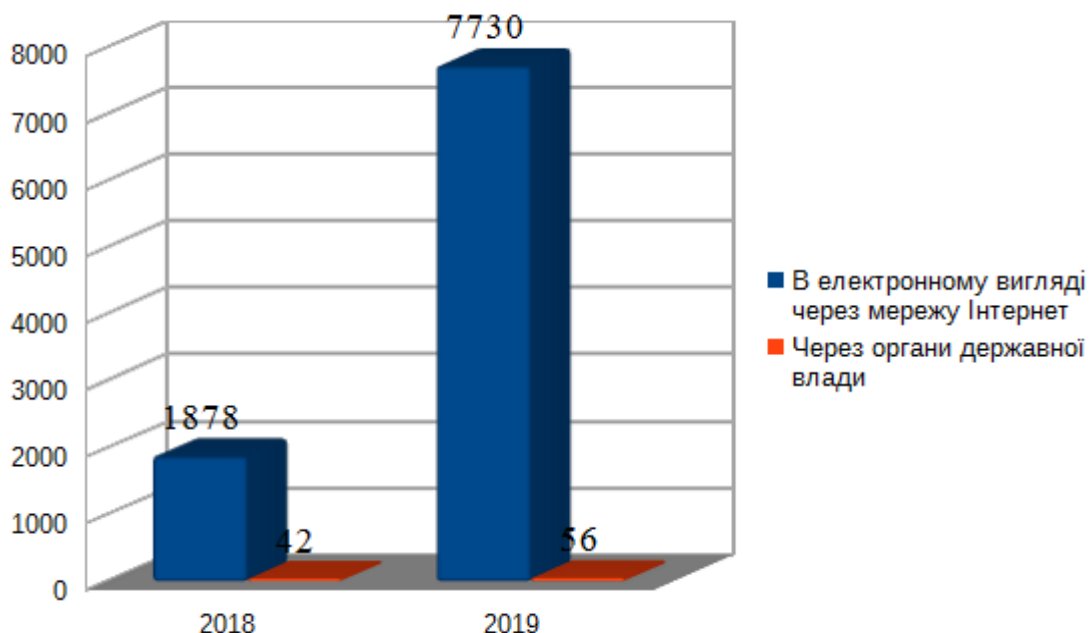


Рис.1

Протягом звітної періоду Нацкомфінпослуг отримано 628 анонімних звернення та звернень, які не належать до компетенції Нацкомфінпослуг.

Колективних звернень за вказаний період надійшло 55, що становить 0,14 % від загальної кількості звернень громадян.

У той же час кількість повторних звернень (86) не перевищила 0,1 % 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.

3 вересня 2018 року відбулося значне зростання кількості звернень громадян до Нацкомфінпослуг у частині врегулювання відносин з фінансовими компаніями, які провадять господарську діяльність з надання коштів у позику.

За період з 01.01.2019 по 30.06.2019 до Нацкомфінпослуг надійшло 3 862 звернення громадян (рис. 2) по 65 фінансових компаніях (40 % загальної кількості фінансових компаній, що провадять даний вид діяльності), з них:

майже 95 % (скарг) – стосувалися надмірних витрат з обслуговування позик (завищені %, штрафи, пені);

майже 5 % (скарг) – стосувались інших питань, зокрема:

- 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 164 акти, за результатами розгляду яких прийнято 86 розпоряджень про усунення порушень

законодавства про фінансові послуги та причин, що сприяли вчиненню порушень.

Водночас з метою оперативного реагування на інформацію, зазначену у скаргах громадян, та забезпечення комплексного вирішення питання порушення фінансовими компаніями законодавства про фінансові послуги Нацкомфінпослуг системно надсилає до фінансових компаній Розширені вимоги.

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, у 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.

Актуальними також залишаються звернення з питань додержання законодавства у сфері надання страхових послуг – 2 239 звернень. 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.

Крім того, 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 45 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 8 громадян.

Загальний стан опрацювання звернень громадян протягом звітного періоду за результатами їхнього розгляду такий (рис. 2):

вирішено позитивно – 1377;

надано роз'яснення – 4 756;

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» – 273;

не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – 0;

відмовлено в задоволенні – 0.

Загальний стан опрацювання звернень громадян у II кварталі 2018 та II кварталі 2019

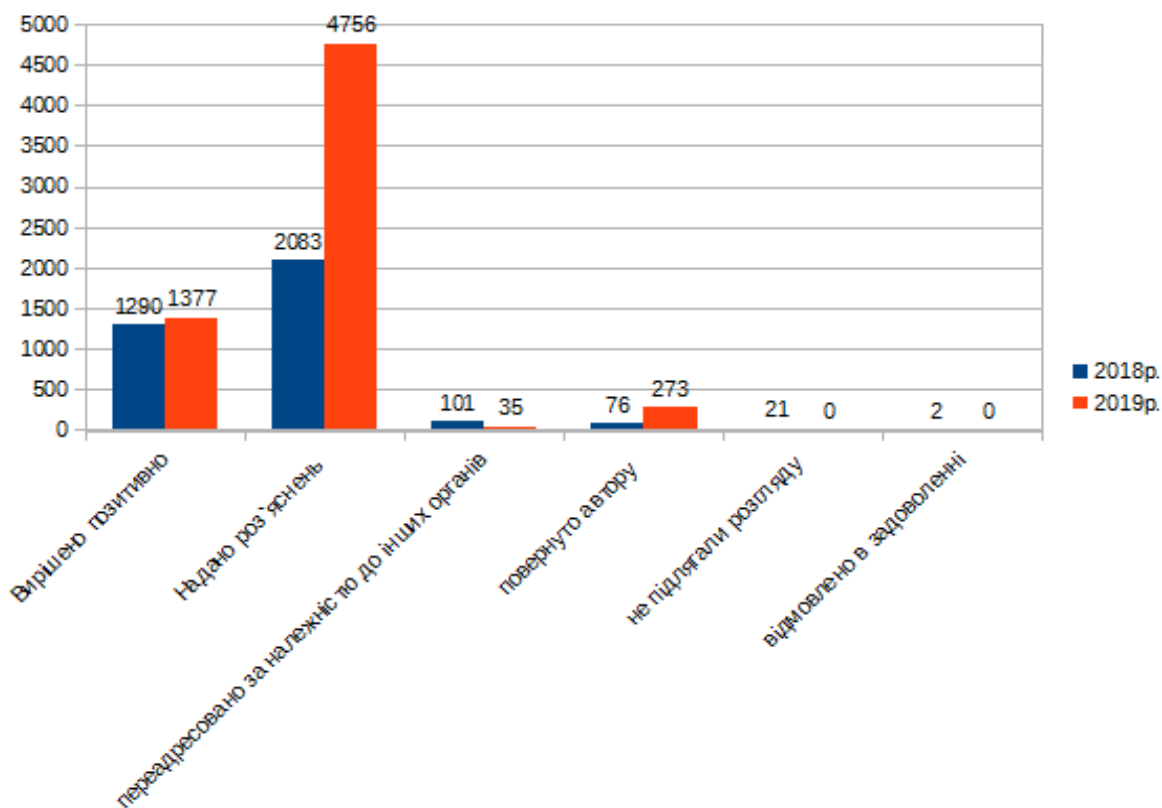


Рис. 2\*

\* на кінець II кварталу 2019 року ще 4 277 звернення детально розглядались у Нацкомфінпослуг

У письмових зверненнях громадян (індивідуальних та колективних) скарги становили 2 995; заяви і клопотання – 7 841; пропозиції – 15 (рис. 3).

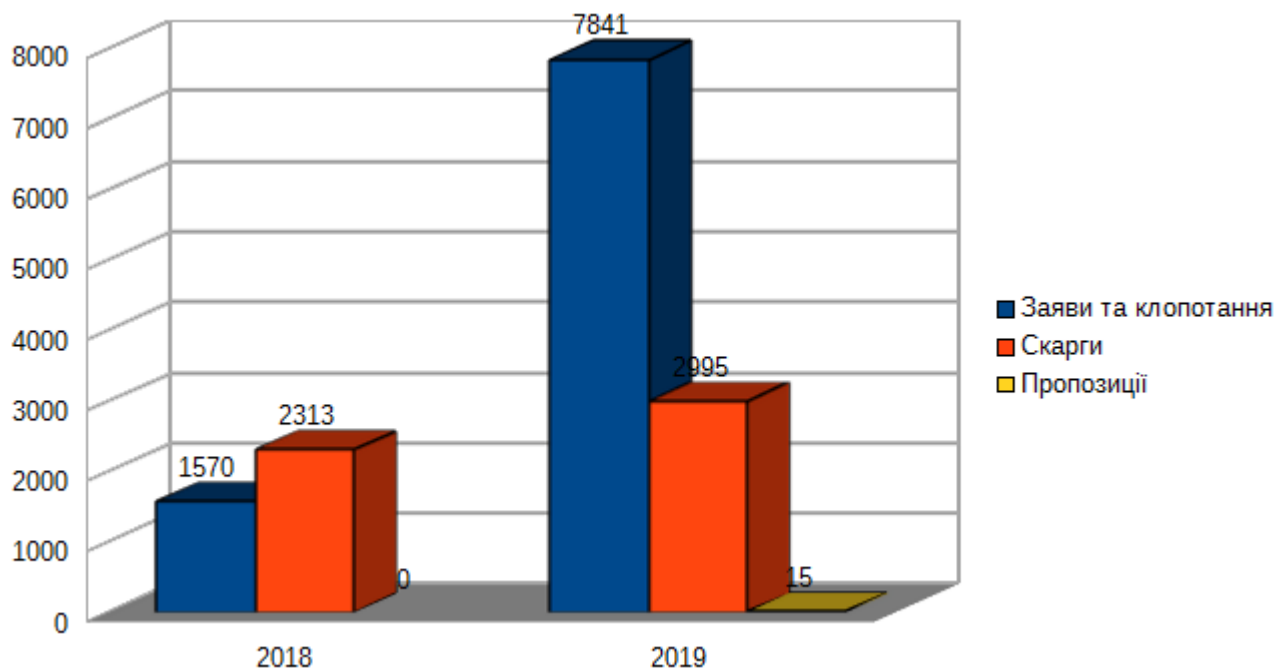


Рис. 3

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 II кварталу 2019 року на особистому прийомі керівництвом Нацкомфінпослуг було прийнято 53 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.