

Інформація щодо організації роботи зі зверненнями громадян у Нацкомфінпослуг за I півріччя 2018 року (наростаючим підсумком)

За період з 01.01.2018 по 30.06.2018 своїм конституційним правом на звернення скористалось 3 903 громадянина. Протягом зазначеного періоду до Нацкомфінпослуг надійшло 3 883 індивідуальних та колективних звернень громадян з різних регіонів України, що на 802 звернення більше, ніж за відповідний період 2017 року (3 081 звернення).

У 2018 році відбулося збільшення кількості звернень громадян, що були надіслані з використанням мережі Інтернет. Загальна кількість таких звернень становить 1433, що на 54 % більше, ніж у 2017 році (930) (рис.1).

Розподіл звернень громадян за способом подання у I півріччі 2017-2018 років

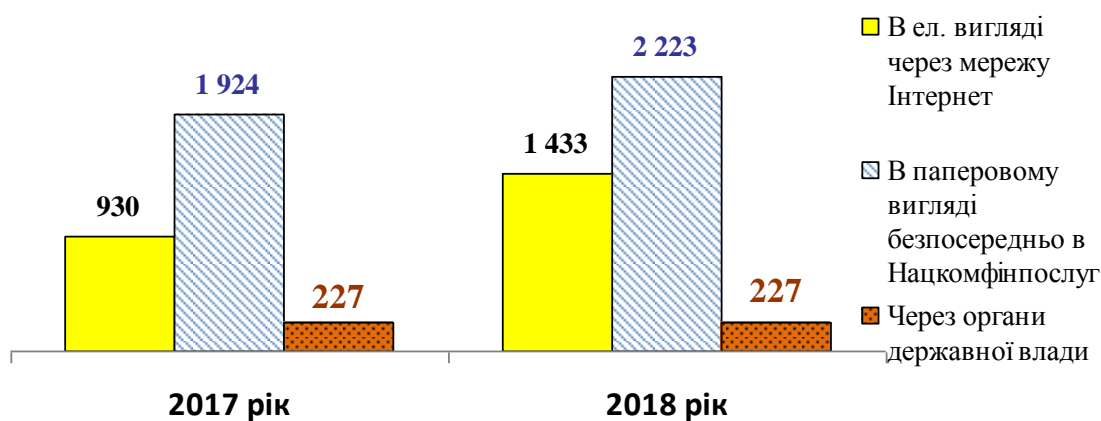


Рис.1

Протягом звітної періоду Нацкомфінпослуг отримано 198 анонімних звернень та звернень, які не належать до компетенції Нацкомфінпослуг, що становить 5,1 % від загальної кількості звернень громадян.

Колективних звернень за вказаний період надійшло 19, що становить 0,5 % від загальної кількості звернень громадян.

У той же час кількість повторних звернень (85) не перевищила 2,2 % від 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 всіх 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 та лізингодавців, 2017 - 2018 рр.

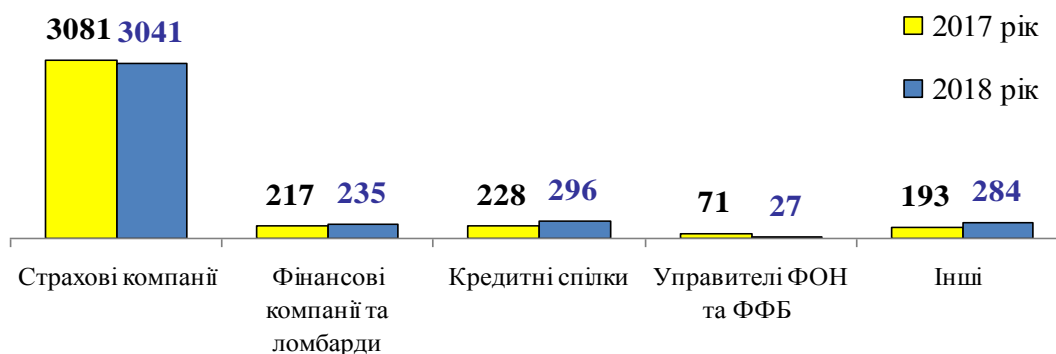


Рис. 2

Питання, з якими зверталися громадяни до Нацкомфінпослуг, стосувалися передусім додержання законодавства у сфері надання страхових послуг – 3 041 звернень, або 78,3 % від 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.

Зважаючи на серйозність зафіксованих перевіркою наслідків неналежного виконання зобов'язань страховими компаніями, запровадження у I півріччі 2018 року проведення позапланових перевірок страховиків за погодженням з Державною регуляторною службою сприяло підвищенню платіжної дисципліни страхових компаній.

За результатами вжитих Нацкомфінпослуг заходів нагляду, заявники отримували страхове відшкодування, що також є об'єктивним індикатором ефективності наглядових дій з боку Нацкомфінпослуг.

За результатами вжитих заходів Нацкомфінпослуг страхувальниками за I півріччя звітнього року 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.

Серед інших питань актуальними залишаються питання врегулювання відносин з фінансовими компаніями та ломбардами – 235 звернень, або 6,1 % (рис. 2). Більшість споживачів скаржилася на порушення або невиконання договірних зобов'язань фінансовими установами.

Для зменшення кількості таких звернень Нацкомфінпослуг проводить роз'яснювальну роботу серед фізичних осіб – споживачів послуг фінансового лізингу та лізингодавців щодо визнання нікчемними правочинів за договорами фінансового лізингу, не засвідченими нотаріально та щодо укладання та виконання договорів факторингу з боку фактора та клієнта в частині переходу права вимоги до боржників.

Актуальними також залишаються звернення з питань надання послуг кредитними установами – 296 звернень, або 7,6 %, у яких споживачами порушувались питання повернення депозитних вкладів кредитними спілками, більшість з яких не знаходяться в Державному реєстрі фінансових установ, але мають невиконані зобов'язання перед вкладниками (рис. 2).

За результатами розгляду звернень з питань діяльності кредитних спілок та фінансових компаній, за невиконання вимоги про надання інформації та документів складено 10 актів про правопорушення і накладено 5 постанов про сплату штрафних санкцій на суму 30600 грн. (сплачено), а також за погодженням з ДРС проведено 7 позапланових перевірок фінансових установ, застосовано 4 заходи впливу та анульовано 1 ліцензію КС «КС Володар» (оскаржується в судовому порядку).

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 13 громадян (27 звернень), або 0,7 % (рис. 2).

Серед інших питань, з якими звертались громадяни протягом I півріччя 2018 року, зазначимо 17 громадян (35 звернень), у яких оскаржувалися рішення посадових осіб Нацкомфінпослуг, що становить 0,9 % від 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 I півріччя 2018 року за результатами їхнього розгляду такий (рис. 3):

вирішено позитивно – 1290;

надано роз'яснення – 2083;

переадресовано за належністю до інших органів, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 101;

повернуто автору відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» – 76;

не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – 21;

відмовлено в задоволенні – 2.

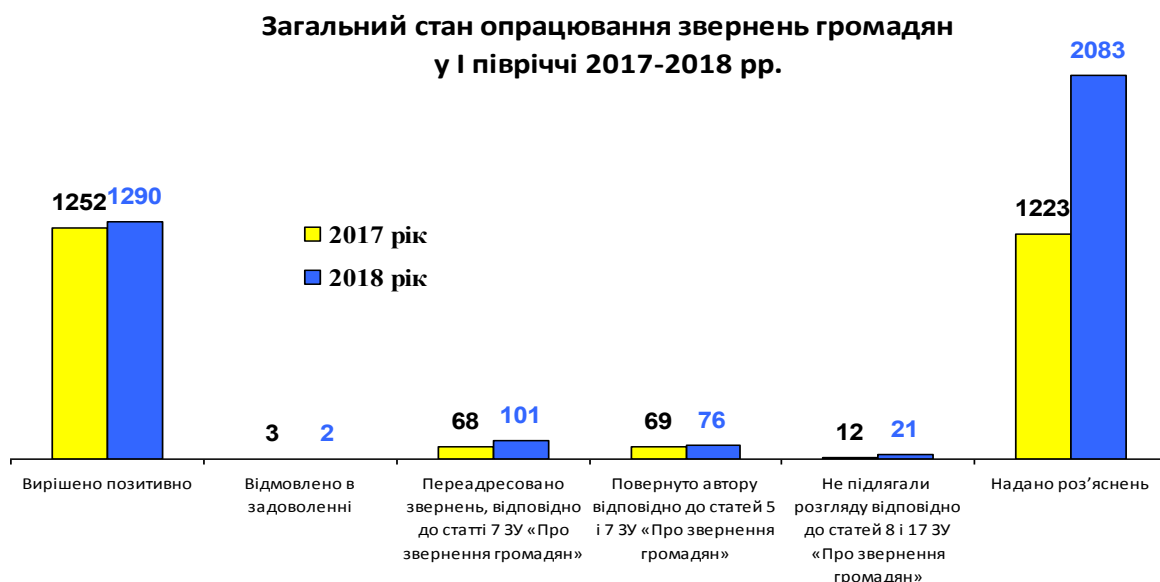


Рис. 3

** на кінець I півріччя 2017 року ще 454 звернення детально розглядалися у Нацкомфінпослуг, на кінець I півріччя 2018 року – 310 таких звернень.



Рис. 4

У письмових зверненнях громадян (індивідуальних та колективних) скарги становили 60 %, або 2 313 звернень; заяви і клопотання – 40,4 %, або 1570; пропозиції за звітний період не надходили (рис. 4).

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

м. Київ та Київська область – 1243 звернення, або 32 % від їхньої загальної кількості;

Дніпропетровська – 391 звернення, або 10,1 % від їхньої загальної кількості;

Львівська – 356 звернень, або 9,2 % від їхньої загальної кількості;

Харківська – 324 звернення, або 8,3 % від їхньої загальної кількості;

Одеська – 175 звернень, або 4,5 % від їхньої загальної кількості.

Стосовно соціально-професійного стану заявників слід зауважити, що у I півріччі 2018 року до Нацкомфінпослуг звернулося 129 пенсіонерів. Найбільш актуальні питання, що порушувалися ними, – недотримання строків виплати або зменшення суми страхового відшкодування, а також відмови у виплаті страхового відшкодування страховими компаніями, та повернення вкладів і виплат відсотків по внесках, вкладених у кредитні спілки (3,3 % від 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 півріччя 2018 року такий:

ветерани війни, ветерани праці – 26 звернень;

інваліди (I-III груп) – 61 звернень;

інші верстви населення, які потребують соціального захисту та підтримки, – 26 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 2,9 % від 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 12.01.2017 № 17 та зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 06.02.2017 за № 164/30032, 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 півріччя 2018 року на особистому прийомі керівництвом Нацкомфінпослуг було прийнято 113 громадян.

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

Додатково з метою забезпечення захисту прав споживачів протягом I півріччя 2018 року:

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

- продовжується співпраця між Нацкомфінпослуг та Фондом державного майна України у 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, направляє 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.

Заступник директора департаменту — начальник
відділу документообігу департаменту
документального забезпечення та контролю

А. Новіков