

Інформаційна довідка щодо організації роботи зі зверненнями громадян у Нацкомфінпослуг за 2018 рік

За період з 01.01.2018 по 31.12.2018 своїм конституційним правом на звернення скористалось 7 837 громадян. Протягом зазначеного періоду до Нацкомфінпослуг надійшло 7 781 індивідуальне та колективне звернення громадян з різних регіонів України, що на 836 звернень більше, ніж за відповідний період 2017 року (6 945 звернень).

У 2018 році відбулося збільшення кількості звернень громадян, що були надіслані з використанням мережі Інтернет. Загальна кількість таких звернень становить 2 750, що на 67 % більше, ніж у 2017 році (1849) (рис.1).



Рис.1

Протягом звітної періоду Нацкомфінпослуг отримано 456 анонімних звернень та звернень, які не належать до компетенції Нацкомфінпослуг, що становить 5,9 % від загальної кількості звернень громадян.

Колективних звернень за вказаний період надійшло 48, що становить 0,6 % від загальної кількості звернень громадян.

У той же час кількість повторних звернень (201) не перевищила 2,6 % 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. 3

Питання, з якими зверталися громадяни до Нацкомфінпослуг, стосувалися передусім додержання законодавства у сфері надання страхових послуг – 5 289 звернень, або 68,0 % 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 2018 році проведення позапланових перевірок страховиків за погодженням з Державною регуляторною службою сприяло підвищенню платіжної дисципліни страхових компаній.

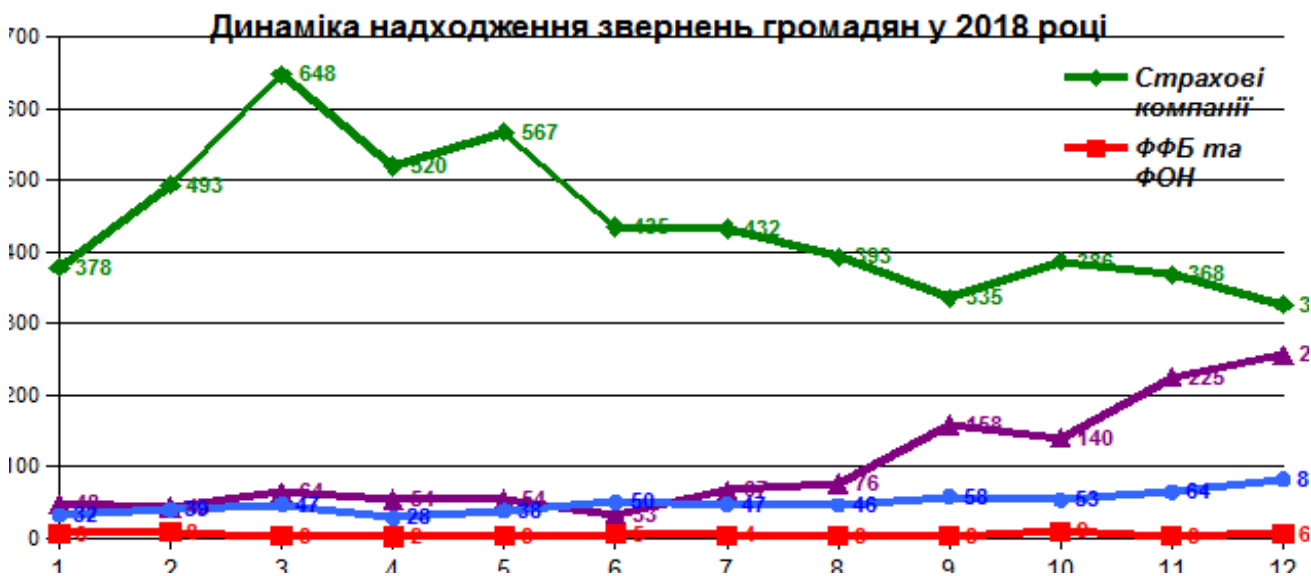
За результатами вжитих Нацкомфінпослуг заходів нагляду, заявники отримували страхове відшкодування, що також є об'єктивним індикатором ефективності наглядових дій з боку Нацкомфінпослуг.

Протягом звітного періоду спостерігалось значне зниження кількості скарг у сфері надання страхових послуг (рис. 2), що обумовлено проведенням упереджувальних заходів, а саме складанням актів про правопорушення щодо кредиторської заборгованості СК, здійснення позапланових заходів державного нагляду та контролю за зверненнями громадян, анулюванням ліцензій та виключенням з ДРФУ 3 компаній: ТДВ “СК “Домінанта”, ПрАТ “СК “Здорово” та ПрАТ “Київський страховий дім”.

За результатами вжитих заходів Нацкомфінпослуг страхувальниками за 2018 рік сплачено більше 90 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 – 584 звернень, або 7,5 % (рис. 3). Більшість споживачів скаржилася на порушення або невиконання договірних зобов'язань фінансовими установами. За звітний період спостерігається значне зниження кількості скарг, що стосувались порушень з боку ломбардів, лізингових та факторингових компаній, але збільшилась кількість порушень щодо он-лайн кредитування (рис. 2).



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 – 1227 звернень (рис. 3), або 15,8 %, 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, порушеннями умов договору кредитування, укладеного з кредитною установою, зокрема в частині нарахування пені, штрафів та процентів на суму кредитної заборгованості, а також стосовно ненадання відстрочок у погашенні основного боргу за кредитним договором. Родичі боржників, які є алко-, наркозалежними чи мають ігрову залежність, звертаються з проханням до фінансових установ і контролюючих органів обов'язково перевіряти матеріальний стан позичальника та у разі неплатоспроможності вносити його персональні дані до переліку осіб, яким забороняється надавати кредити, оскільки погашення боргів лягає на родину.

За результатами розгляду звернень з питань діяльності кредитних спілок та фінансових компаній, за погодженням з ДРС проведено 19 позапланових перевірок фінансових установ, за невиконання вимоги про надання інформації та документів складено 25 актів про правопорушення і накладено 18 постанов про сплату штрафних санкцій на суму 137,7 тис. грн. (сплачено — 130,9 тис. грн.).

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 55 громадян, або 0,7 % (рис. 2).

Серед інших питань, з якими звертались громадяни протягом 2018 року, зазначимо 22 громадянина (57 звернень), у яких оскаржувалися рішення посадових осіб Нацкомфінпослуг, що становить 0,7 % 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).



Рис. 4*

* на кінець 2018 року ще 374 звернення детально розглядалися у Нацкомфінпослуг

Загальний стан опрацювання звернень громадян протягом 2018 року за результатами їхнього розгляду такий (рис. 3):

вирішено позитивно – 2821;

надано роз'яснення – 4126;

переадресовано за належністю до інших органів, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 173;

повернуто автору відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» – 257;

не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – 26;

відмовлено в задоволенні – 4.

У письмових зверненнях громадян (індивідуальних та колективних) скарги становили 60 %, або 4 169 звернень; заяви і клопотання – 40,4 %, або 3 610; пропозиції – 2 (рис. 5).

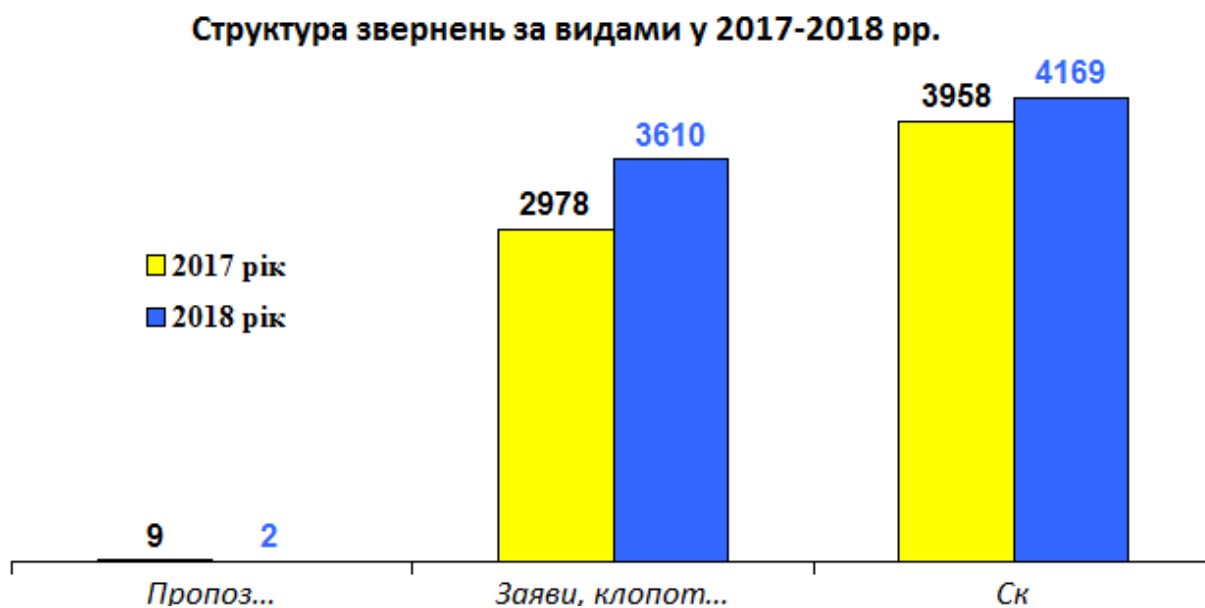


Рис. 5

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

м. Київ та Київська область – 2089 звернень, або 26,8 % від їхньої загальної кількості;

Дніпропетровська – 726 звернень, або 9,3 % від їхньої загальної кількості;

Львівська – 660 звернень, або 8,5 % від їхньої загальної кількості;

Харківська – 477 звернень, або 6,1 % від їхньої загальної кількості;

Одеська – 442 звернення, або 5,7 % від їхньої загальної кількості.

Стосовно соціально-професійного стану заявників слід зауважити, що у 2018 році до Нацкомфінпослуг звернувся 241 пенсіонер. 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 2 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 2018 року такий:

герої, інваліди ВВВ – 2 звернення;

ветерани війни, ветерани праці, багатодітні сім'ї та інші громадяни, які потребують соціального захисту – 209 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 2,7 % від їхньої загальної кількості.

Для вирішення порушених у зверненнях громадян питань Нацкомфінпослуг надсилає 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 2018 року на особистому прийомі керівництвом Нацкомфінпослуг було прийнято 209 громадян.

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

Додатково з метою забезпечення захисту прав споживачів протягом 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, захисту персональних даних 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.