

Інформація про організацію роботи зі зверненнями громадян у Нацкомфінпослуг за III квартал 2018 р.

За період з 01.07.2018 по 30.09.2018 своїм конституційним правом на звернення скористалось 1 772 громадянина. Протягом зазначеного періоду до Нацкомфінпослуг надійшло 1 743 індивідуальних та колективних звернень громадян з різних регіонів України, що на 250 звернень менше, ніж за відповідний період 2017 року (1 993 звернення).

У 2018 році відбулося зменшення кількості звернень громадян, що були надіслані з використанням мережі Інтернет. Загальна кількість таких звернень становить 776 (у т.ч. через урядову «гарячу лінію» - 142), що на 12 % менше ніж у 2017 році (881) (рис.1).



Рис.1

Протягом звітної періоду Нацкомфінпослуг отримано 85 анонімних звернень та звернень, які не належать до компетенції Нацкомфінпослуг, що становить 4,9 % загальної кількості звернень громадян.

Колективних звернень за вказаний період надійшло 14, що становить 0,8 % загальної кількості звернень громадян.

Водночас кількість повторних звернень (49) не перевищила 2,8 % 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, III квартал 2017 - 2018 рр.

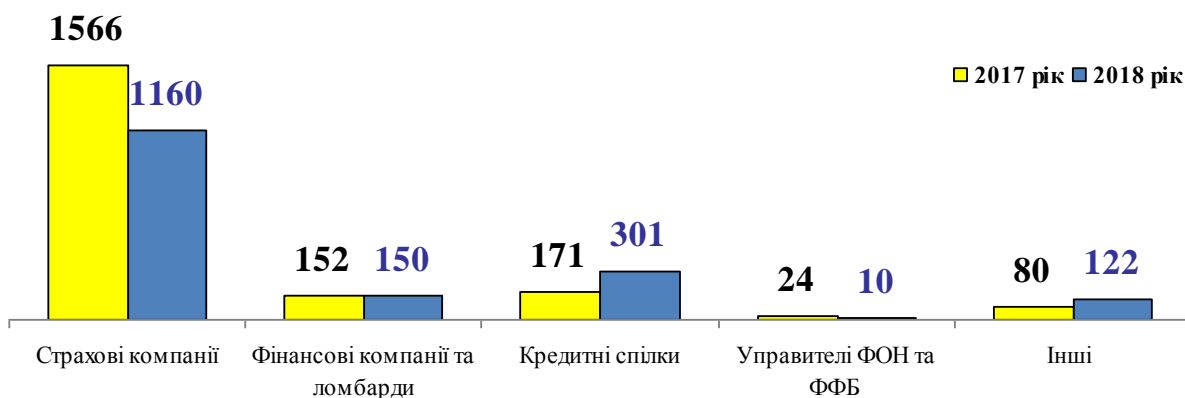


Рис. 2

Питання, з якими зверталися громадяни до Нацкомфінпослуг, стосувалися передусім додержання законодавства у сфері надання страхових послуг – 1 160 звернень або 66,6 % 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-III кварталі 2018 р. 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 III квартал звітного року сплачено більше 14.5 млн. грн страхових відшкодувань (у тому числі пені), 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 із фінансовими компаніями та ломбардами – 150 звернень або 8,6 % (рис. 2).

Більшість споживачів скаржилася на порушення або невиконання договірних зобов'язань фінансовими установами.

За результатами розгляду звернень з питань діяльності кредитних спілок та фінансових компаній, за невиконання вимоги про надання інформації та документів складено 13 актів про правопорушення і накладено 13 постанов про сплату штрафних санкцій на суму 105,5 тис. грн (59,6 тис. грн сплачено), а також за погодженням з ДРС проведено 5 позапланових перевірок фінансових установ, застосовано 12 заходів впливу.

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 і 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 – 301 звернення або 17,3 %, у яких споживачами порушувалися 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).

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 5 громадян (10 звернень) або 0,6 % (рис. 2).

Серед інших питань, з якими зверталися громадяни протягом III кварталу 2018 р., зазначимо 6 громадян (8 звернень), у яких оскаржувалися рішення посадових осіб Нацкомфінпослуг, що становить 0,5 % 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 III кварталу 2018 р. за результатами їхнього розгляду такий (рис. 3):

вирішено позитивно – 475;

надано роз'яснення – 837;

переадресовано за належністю до інших органів відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 37;

повернуто автору відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» – 45;

не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – 3.

Загальний стан опрацювання звернень громадян у III кварталі 2017-2018 рр.



Рис. 3

** на кінець III кварталу 2017 року ще 188 звернень детально розглядалися у Нацкомфінпослуг, на кінець III кварталу 2018 року – 345 таких звернень.

У письмових зверненнях громадян (індивідуальних та колективних) скарги становили 51 % або 883 звернень; заяви і клопотання – 49,0 % або 859; пропозиції - 1 (рис. 4).

Структура звернень за видами у III кварталі 2017-2018 рр.

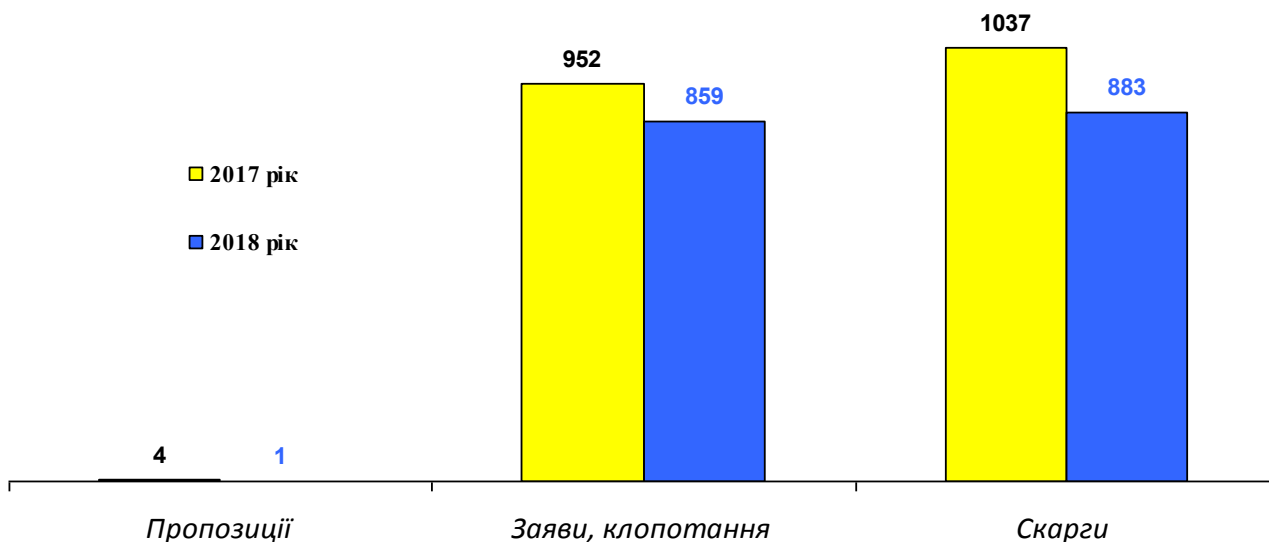


Рис. 4

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

м. Київ та Київська область – 421 звернення або 24 % їхньої загальної кількості;

Дніпропетровська – 178 звернень або 10,2 % їхньої загальної кількості;

Львівська – 137 звернень або 7,9 % їхньої загальної кількості;

Одеська – 99 звернень, або 5,7 % їхньої загальної кількості;

Харківська – 90 звернень або 5,2 % їхньої загальної кількості.

Стосовно соціально-професійного стану заявників слід зауважити, що у III кварталі 2018 р. до Нацкомфінпослуг звернулося 60 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 (3,4 % загальної кількості звернень).

Протягом звітнього 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 III кварталу 2018 р. такий:

ветерани війни, ветерани праці – 4 звернення;

інваліди (I-III груп) – 23 звернення;

інші верстви населення, які потребують соціального захисту та підтримки, – 30 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 3,1 % 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 III кварталу 2018 р. на особистому прийомі керівництвом Нацкомфінпослуг було прийнято 33 громадяна.

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

Додатково з метою забезпечення захисту прав споживачів протягом III кварталу 2018 р.:

проводилися консультаційні зустрічі із Секретаріатом Урядового уповноваженого Верховної Ради України 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 та 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 відповідних заходів 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.