



# ЗВІТ

## за результатами моніторингу

перебігу фізичної ідентифікації  
пенсіонерів, які є внутрішньо  
переміщеними особами,  
в установах Ощадбанку  
Дніпропетровської, Донецької,  
Запорізької та Луганської областях

## ВСТУП

Згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 5 листопада 2014 року № 637 «Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам»<sup>1</sup>, пенсіонери з числа внутрішньо переміщених осіб (далі – ВПО) мають проходити фізичну ідентифікацію (далі – ФІ) в установах публічного акціонерного товариства «Державний ощадний банк України» (далі – Ощадбанк) за наявності електронного пенсійного посвідчення (далі – ЕПП) – кожні 6 місяців перші 2 рази, а в подальшому раз на рік, у разі відсутності ЕПП – кожні 3 місяці.

Загальний строк дії як ЕПП, так і звичайної банківської картки пенсіонера до моменту отримання ЕПП, складає 3 роки<sup>2</sup>. За відсутності проходження фізичної ідентифікації ВПО Ощадбанк зупиняє видаткові операції за картковим рахунком до моменту звернення пенсіонера до установи банку та проходження ним фізичної ідентифікації та блокує ЕПП<sup>3</sup>. Водночас банк інформує про таке рішення структурний підрозділ з питань соціального захисту населення (далі – УСЗН) районних, районних у м. Києві державних адміністрацій, виконавчих органів міських, районних у містах (у разі їх утворення) рад, який видав довідку ВПО, управління Пенсійного фонду України (далі – УПФУ) в районах, містах, районах у містах, а також об'єднані управління, які здійснюють виплату пенсій, та Міністерство фінансів, що є підставою для проведення додаткової перевірки місця проживання пенсіонера-ВПО<sup>4</sup>.

Наприкінці лютого – початку березня 2017 року пенсіонерам-ВПО почали надходити СМС-повідомлення про необхідність пройти фізичну ідентифікацію у термін до 3 квітня 2017 року. Повідомлення надходили як пенсіонерам, які мають ЕПП, так і пенсіонерам, які користуються звичайною платіжною картою. В результаті з середини березня, особливо в Донецькій та Луганській областях, утворилися величезні черги ВПО до відділень Ощадбанку для проходження фізичної ідентифікації<sup>5</sup>.

З огляду на вказане термін першої фізичної ідентифікації відповідним рішенням Уряду було визначено 1 травня 2017 року<sup>6</sup>. Крім того, керівництвом Ощадбанку було повідомлено Благодійний фонд «Право на захист» (далі – БФ «Право на захист»), що з метою рівномірного розподілення навантаження на відділення банку та уникнення черг Ощадбанк, починаючи з 24 березня 2017 року за визначеним графіком здійснює розсилку СМС – повідомлень з текстом, в якому визначається дата рекомендованого звернення для кожного переселенця до відділення Ощадбанку для забезпечення комфортного проходження фізичної ідентифікації<sup>7</sup>.

Проте досі відсутній будь-який нормативно-правовий акт, який би визначив що таке фізична ідентифікація (далі – ФІ) пенсіонера, який є внутрішньо переміщеною особою. Зокрема, Ощадбанком такий документ теж не затверджувався, в тому числі існують проблеми в проходженні ФІ особами з інвалідністю та особами з обмеженими можливостями. Фактично до них застосовуються загальні вимоги для здійснення ФІ без урахування фізіологічних особливостей таких осіб, що у більшості випадків унеможлиблює для них проходження ФІ.

<sup>1</sup> Постанова Кабінету Міністрів України від 5 листопада 2014 року № 637 «Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам», адреса доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/637-2014-%D0%BF>

<sup>2</sup> Відповідно до абзацу шостого пункту 1 постанови Кабінету Міністрів України від 5 листопада 2014 року № 637 «Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам», адреса доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/637-2014-%D0%BF>; Відповідно до Тарифного пакету «Мій рахунок» «Ощадбанку», який передбачений для отримання пенсії або щомісячної грошової допомоги внутрішньо переміщеним особам, адреса доступу: [https://www.oschadbank.ua/ua/private/paycards/moia\\_kraina/](https://www.oschadbank.ua/ua/private/paycards/moia_kraina/)

<sup>3</sup> Правила здійснення операцій за рахунками, відкритими фізичним особам в АТ «Ощадбанк», адреса доступу: <https://www.oschadbank.ua/upload/Правила%20чинний%20з%202016.12.30.pdf>. Відповідно до абзацу третього пункту 13 Порядку емісії платіжних карток, які одночасно є пенсійним посвідченням, затвердженого постановою ПФУ «Про реалізацію постанови Кабінету Міністрів України від 14 березня 2016 року № 167 «Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України», адреса доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/z0633-16/para5#n5>

<sup>4</sup> Відповідно до постанови КМУ від 8 червня 2016 року № 365 «Деякі питання здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам», адреса доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/365-2016-%D0%BF/para6#n66>

<sup>5</sup> Відповідно до інформації від моніторів БФ «Право на захист» станом на середину березня у Костянтинівці та Покровську черги до відділень Ощадбанку сягли 200-300 осіб, у Волновасі черга склала 650 ВПО (!), черги в Луганській області спостерігалися у Северодонецьку, Станиці-Луганській, Рубіжному, Лисичанську, Біловодську. Так у Біловодську 20 та 21 березня черги були до 500 осіб, така ж кількість людей була в черзі і в Станиці-Луганській 23 та 22 березня у Лисичанську черга до 100 осіб. 24.03.17 у Северодонецьку – до 40. 13 березня у відділенні Ощадбанку Северодонецька в черзі (100 осіб) помер чоловік.

<sup>6</sup> Відповідно до постанови Уряду від 22 березня 2017 р. № 186 «Про внесення зміни до пункту 1 постанови Кабінету Міністрів України від 5 листопада 2014 р. № 637», адреса доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/186-2017-%D0%BF/para5#n5>

<sup>7</sup> Лист «Ощадбанку» № 53/5-16/615 від 29 березня 2017 року.

«Ощадбанк» під процедурою безпосереднього проходження фізичної ідентифікації розуміє:

- Особисте звернення переселенця до будь-якої установи «Ощадбанку». При цьому при собі слід мати паспорт або документ, який його замінює, та платіжну картку або ЕПП.
- Пред'явлення працівнику «Ощадбанку» одночасно 1) платіжної картки або ЕПП та 2) паспорту або документа, який його замінює;
- Проведення переселенцем операції отримання готівки або перегляду залишку через касовий платіжний пристрій ПОС-термінал (тобто виконання операції, яка передбачає введення особою ПІНУ) виключно з використанням самої платіжної картки або ЕПП<sup>8</sup>.

Проте, оскільки БФ «Право на захист» фіксували численні перешкоди у доступі пенсіонерів-ВПО до власних пенсійних виплат, проходження ними ФІ стало предметом цього моніторингу.



**Моніторинг проведено у різних населених пунктах Дніпропетровської, Донецької, Запорізької та Луганської областях у період з 27 по 31 березня 2017 року.**

#### ЗАВДАННЯ МОНІТОРИНГУ:

- Виявлення рівня поінформованості ВПО про порядок проходження ФІ;
- Ідентифікація проблем та перешкод проходження ФІ пенсіонерами-ВПО;
- Оцінка можливості проходження ФІ ВПО з інвалідністю та/або обмеженими можливостями.

#### МЕТОДИ МОНІТОРИНГУ:

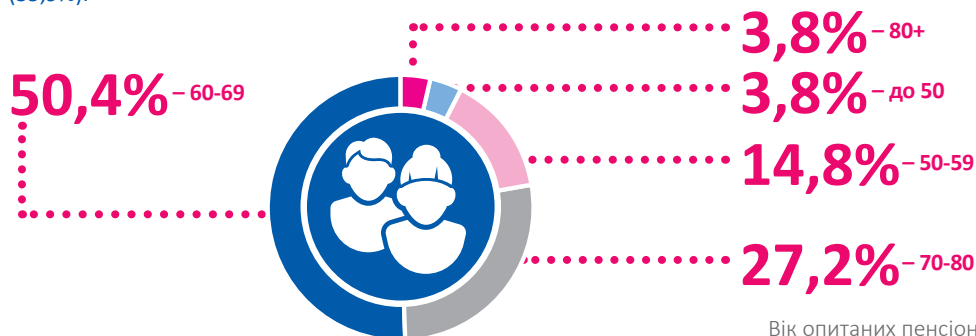
- Проведення усного опитування пенсіонерів-ВПО (629 осіб), які мали намір пройти ФІ або вже її пройшли;
- Проведення усного опитування працівників Ощадбанку (103 особи);
- Проведення спостереження у відділеннях Ощадбанку (92 відділення, включно з КПВВ «Новотроїцьке»).

Отримана інформація проаналізована та сформована у висновках з наданням відповідних рекомендацій Уряду України та Ощадбанку.

<sup>8</sup> Лист «Ощадбанку» № 53/5-16/615 від 29 березня 2017 року.

## ОПИТУВАННЯ ПЕНСІОНЕРІВ-ВПО

МВ установах Ощадбанку було опитано **629** ВПО, з них **123** особи (19,6% усіх опитаних) – особи з інвалідністю або обмеженими можливостями. Загалом було опитано **403** жінки (64,1%) та **226** чоловіків (35,9%).



Вік опитаних пенсіонерів-ВПО

Респонденти зазначили, що отримують такі види пенсій:

- **79,8%** – пенсію за віком
- **14%** – за інвалідністю
- **5,1%** – за вислугу років
- **0,6%** – у зв'язку із втратою годувальника
- **0,5%** – довічну пенсію

Більше третини опитаних пенсіонерів-ВПО (36,2%) вже мають ЕПП, тоді як 63,8% ще не отримали ЕПП і мають проходити ФІ кожні 3 місяці.

Серед тих, хто не має ЕПП (401 особа), лише 38,4% (152 особи) зазначили, що вже подали документи на виготовлення ЕПП.



- **87,4%** опитаних ВПО вже пройшли процедуру ФІ;
- **3,5%** – відвідували Ощадбанк для ідентифікації, але з певних причин не пройшли процедуру ФІ;
- **9,1%** – ще не відвідували Ощадбанк для ФІ.

### Обізнаність пенсіонерів-ВПО щодо строків та термінів, місця та вимог проходження ФІ

Здебільшого респонденти (**96,2%**) обізнані щодо необхідності проходження фізичної ідентифікації. Переважна кількість з них (**69,5%**) повідомили, що отримали цю інформацію з смс-повідомлення від Ощадбанку.



Шляхи отримання інформації про необхідність пройти ФІ

Серед іншого зазначалося: інформування з боку сільського голови, дзвінок з Ощадбанку. Респонденти могли надати декілька відповідей.

**74,2%** опитаних повідомили, що були поінформовані Ощадбанком (через смс або дзвінок) про необхідність з'явитися до установи банку для ФІ, тоді як 25,8% не були поінформовані Ощадбанком.

- **39,3%** – до 03 квітня

**Респонденти повідомляли наступні терміни проходження ФІ:**

- **30,7%** – до 01 травня
- **10,7%** – якомога швидше
- **4,8%** – назвали різні терміни, у тому числі різні числа квітня, а також 6 місяців через нещодавнє отримання ЕПП.
- **14,2%** респондентів не обізнані щодо терміну проходження ними ФІ.

**Щодо наступного проходження ФІ:**

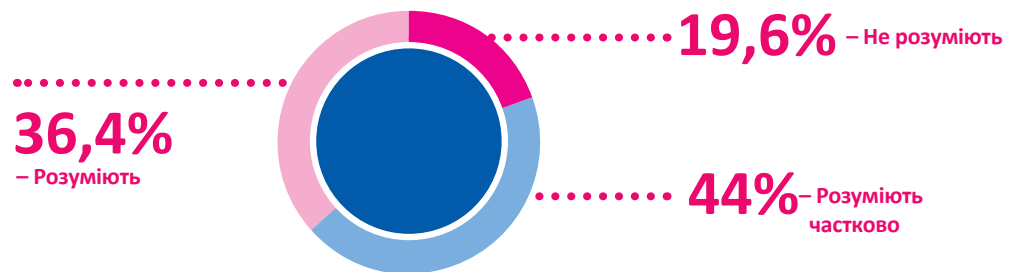
- 20,7%** опитаних, які пройшли ФІ, не знають, коли їм необхідно проходити наступну ФІ;
- 79,3%** опитаних повідомили, що вони обізнані щодо терміну наступного проходження фізичної ідентифікації та назвали такі часові рамки:
- **44,1%** – через 3 місяці
  - **27,2%** – через 6 місяців
  - **26,9%** – після отримання смс-повідомлення від Ощадбанку
  - **0,5%** – наступного разу, коли будуть знімати кошти
  - **1,4%** – інше.

**Щодо обізнаності ВПО про деталі ФІ (строки, терміни, місце та вимоги проходження ФІ):**

**45,3%** пенсіонерів, які пройшли ФІ, повідомили, що вони не володіли інформацією про деталі проходження ФІ до безпосереднього проходження ФІ в установі Ощадбанку.

Інші **54,7%** опитаних повідомили про наступні джерела інформації про деталі проходження ФІ (респонденти могли надати декілька відповідей):

- **34,2%** – смс-повідомлення від Ощадбанку
- **33,6%** – інші пенсіонери-переселенці
- **29,9%** – родичі/друзі
- **11,6%** – «гаряча» лінія Ощадбанку
- **4,3%** – працівники ГО/волонтери
- **6,3%** – ЗМІ (онлайн-видання, газети, радіо, ТБ)
- **3,7%** – соціальні мережі
- **2%** – співробітники УПФУ/УСЗН
- **0,3%** – сайт Ощадбанку
- **0,3%** – співробітники Ощадбанку (під час попереднього візиту)
- **0,3%** – інформація у відділеннях Ощадбанку (інформаційний стенд)
- **0,3%** – у громадському транспорті



Оцінка розуміння ВПО процедури ФІ

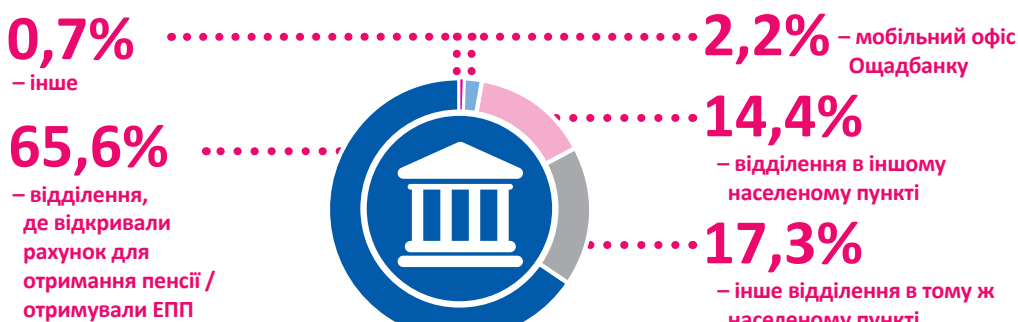
## ПЕРЕБІГ ФІЗИЧНОЇ ІДЕНТИФІКАЦІЇ

### Серед причин не проходження ФІ повідомлені:

- 36,4% – велика кількість людей у черзі / не дочекався своєї черги через велику кількість людей
- 13,6% – покинули чергу за станом здоров'я
- 9,1% – відсутність в момент проходження ідентифікації паспорту / картки / пенсійного посвідчення
- 9,1% – відсутність інших документів, які вимагав співробітник (довідку ВПО, інше)
- 9,1% – не мав достатньо коштів для проведення ідентифікації (значна кількість респондентів повідомляли про вимогу з боку банківських працівників сплатити за певні банківські послуги для проходження ФІ)
- 22,7% – інше (пошкоджене ЕПП, відхилення операції терміналом).

### Деталі процедури ФІ:

Щодо особливостей проходження ФІ були опитані тільки пенсіонери-ВПО, які вже пройшли процедуру ФІ (87,4% загальної кількості опитаних).



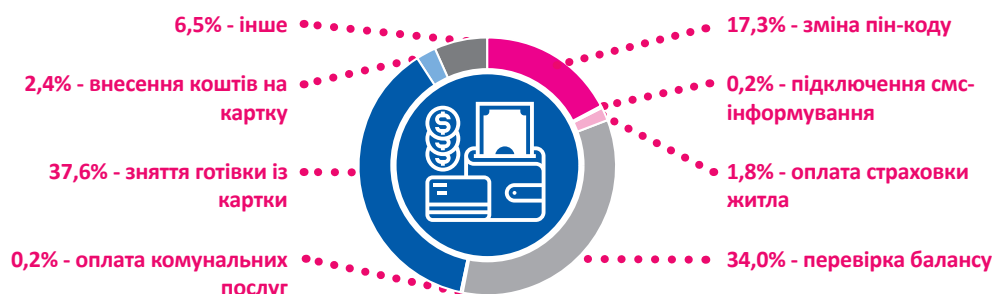
Місце проходження ФІ

### Респонденти зазначили такі дії, які були здійснені під час ФІ (респонденти могли надати декілька відповідей):

- 91,5% – пред'явлення паспорту
- 76,9% – пред'явлення платіжної /банківської «пенсійної» картки
- 70,2% – використання картки у терміналі на касі банку для здійснення банківської операції
- 62,4% – фотографування із паспортом та картою
- 12,4% – пред'явлення довідки ВПО
- 5,8% – пред'явлення пенсійного посвідчення
- 5,6% – фотографування із паспортом
- 3,3% – використання картки у інформаційно-платіжному терміналі самообслуговування
- 2% – використання картки у банкоматі у відділенні банку
- 1,6% – фотографування із картою
- 4,5% – інші дії

Інші дії для проходження ФІ включали пред'явлення ІПН, посвідки на проживання (замість паспорту особи, яка не є громадянином України), фотографування з посвідченням/бейджем працівника.

Процедура ФІ відповідно до поширеного Ощадбанком порядку передбачає виконання ВПО операції, яка передбачає введення клієнтом ПІНу з використанням платіжної картки або ЕПП. Водночас, така операція має бути безоплатною. ВПО надали наступні відповіді щодо операції, здійсненої під час ФІ.



Здійснена банківська операція для проходження ФІ

Серед інших операцій для здійснення ФІ були зазначені оплата заміни пін-коду без заміни пін-коду, підключення послуги «Ощад24» та інші операції, які потребують сплати комісії (вартості банківських послуг).

- **58,4%** ВПО зазначили, що ними добровільно обрана одна з різних можливих операцій, які були озвучені як можливі для проходження ФІ
- **31,8%** ВПО зазначили, що була здійснена та операція, яка була озвучена співробітником банку як НЕОБХІДНА для проходження ФІ
- **7,4%** ВПО зазначили, що була здійснена співробітником банку без попередження/пояснення або без її розуміння пенсіонерами-ВПО
- **2,4%** – інше (ВПО не зрозуміла яку операцію проводили, не може відповісти на питання, не пам'ятає, ВПО звернулася для зняття готівки з картки (яка була заблокована), така операція рекомендована для уникнення шахрайства, ВПО попросила співробітника самому зробити операцію, родичі пояснили, що треба буде зробити, ВПО проінформована юристом про безоплатну банківську операцію для ФІ)

**Складнощі під час проходження ФІ**  
(опитувані могли надати декілька відповідей):

- **39,8%** – значні черги з пенсіонерів-ВПО в установі / значний час очікування в черзі
- **8,5%** – задуха в приміщенні
- **12,7%** – відсутність окремої черги для ідентифікації пенсіонерів-ВПО
- **10,9%** – відсутність меблів для очікування в приміщенні
- **19,8%** – недостатня кількість місць для сидіння
- **2,7%** – некоректна поведінка працівників Ощадбанку
- **27,8%** – брак інформації про процедуру
- **7,5%** – відсутність працівника, який пояснював суть процедури, перевіряв документи тощо
- **19,8%** – відсутність інформації на стендах всередині відділення ВПО
- **29,5%** – складність дістатися установи (ВПО із віддаленого району міста або віддаленого селища району)
- **4,5%** – інше
- **19,5%** – відсутність будь-яких складнощів.

Серед інших варіантів опитані зазначали наступне: відсутність туалету, питної води, некоректна поведінка людей в черзі, витрати на дорогу, відсутність злагодженої процедури ФІ для маломобільних осіб.

**ФІ пенсіонерів-ВПО з обмеженими можливостями**

**36,6%** опитаних пенсіонерів-ВПО з інвалідністю або обмеженою мобільністю звернулися до Ощадбанку щодо наявності особливого механізму проходження ФІ (без особистого відвідання ними відділення банку). Такі особи зверталися до Ощадбанку у різний спосіб:

- **40%** – особисте звернення до банку представника ВПО за довіреністю
- **26,7%** – дзвінок на гарячу лінію Ощадбанку
- **20%** – дзвінок на телефон місцевого відділення/працівника Ощадбанку
- **13,3%** – інше, у тому числі звернення родичів до банку без довіреності.

Абзацом другим пункту 1 постанови Уряду «Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам» від 5 листопада 2014 року № 637 передбачений такий механізм, проте ВПО повідомили про такі відповіді відділень банку:



Відповіді банку за зверненнями ВПО щодо наявності особливого механізму проходження ФІ для маломобільних осіб

**Незважаючи на фактичну відсутність особливої процедури ФІ для таких осіб, 78% опитаних пенсіонерів-ВПО з обмеженою мобільністю вдалося пройти ФІ у такі способи:**

- У переважній більшості випадків ВПО діставалися найближчих відділень банку на таксі чи винаймали приватний транспорт, і співробітники банку обслуговували їх на вулиці біля відділення. Водночас, якщо у відділенні не було мобільного терміналу або ВПО приїхали без родичів, то пенсіонерам доводилось повідомляти співробітникам банку пін-коди карток, щоб без їх присутності в приміщенні установи банку можна було виконати банківську операцію за допомогою POS-терміналу. Отже, власники пенсійних карток розкривали важливі конфіденційні дані, а співробітники банку наражались на порушення засад обслуговування клієнтів банку;
- Співробітники Ощадбанку здійснювали ФІ за місцем проживання ВПО, самостійно відвідуючи таких осіб та використовуючи мобільний термінал. У більшості таких випадків пенсіонерам-ВПО або їх родичам приходилося сплачувати за послуги транспорту, яким співробітник Ощадбанку дістався до місця проживання такого ВПО;
- Дії для ФІ у відділенні Ощадбанку здійснював представник ВПО (із документами виданими відповідними медичними установами щодо ВПО або з нотаріально посвідченою довіреністю).

## ВИСНОВКИ

Майже половина пенсіонерів-ВПО (45,3%) повідомили про відсутність у них інформації щодо деталей (строки, терміни, місце та вимоги) проходження ФІ. ВПО повідомляли про різні джерела інформації щодо деталей ФІ, що свідчить про недостатній рівень інформаційної роботи з боку органів влади та Ощадбанку. 63,6% опитаних зазначили, що повністю або частково не розуміють процедуру ФІ.

Відповіді ВПО щодо строків наступної ФІ свідчать про недостатнє або помилкове розуміння пенсіонерами з числа ВПО строків проходження ФІ – залежно від наявності або відсутності у них ЕПП. Так, 18 осіб, які уже мають ЕПП, назвали термін ФІ 3 місяці (замість 6 місяців), тоді як 3 особи, які не мають ЕПП, - 6 місяців (замість 3), а частина власників ЕПП (26 осіб) чекають на смс-повідомлення від Ощадбанку, щоб дізнатися строк для проходження ідентифікації. У разі зміни номеру телефону, втрати телефону або технічних збоїв у системі інформування Ощадбанку, пенсіонери-ВПО, які очікують отримання інформації про час наступної ФІ через смс-повідомлення, наражаються на ризик несвоєчасного проходження ФІ та, як наслідок, тимчасової втрати доступу до пенсійних виплат.

Більшість пенсіонерів-ВПО (80,5%) зазначили, що стикнулися зі складнощами при проходженні ФІ, тоді як тільки 19,5% зазначили відсутність будь-яких складнощів. Основними складнощами проходження ФІ були значні черги (39,8%), складність дістатися до відділення банку (29,5%), брак інформації про процедуру (27,8%), недостатня кількість місць для сидіння під час очікування (19,8%) та інші.

Результати опитування тих ВПО, які вдало пройшли ФІ, свідчать про застосування різних підходів та процедур під час здійснення ФІ в установах Ощадбанку (на рівні області, району). Відсутність уніфікованої (єдиної для усіх випадків ФІ) банківської операції ускладнювала перебіг ФІ.

Хоча більше половини ВПО, які пройшли ФІ, повідомили, що їм був наданий вибір, як здійснити ФІ, частина пенсіонерів фактично була змушена проходити додаткові процедури, не передбачені оприлюдненими Ощадбанком правилами ФІ, а частина – здійснювати платні банківські операції або отримати інші банківські послуги. Наприклад, 62,4% ВПО зазначили, що мали пройти ФІ шляхом фотографування з паспортом та картою, водночас процедурами ФІ, розповсюдженими Ощадбанком, такі дії не передбачені.

У 17,3% пенсіонерів-ВПО, які вдало пройшли ФІ, під час ідентифікації банком були зняті кошти з рахунку. Розмір знятих коштів коливався від 1 до 25 грн; підставою для зняття коштів були такі операції: додаткова перевірка балансу, заміна пін-коду, страхування житла, підключення смс-інформування. Водночас, більше половини таких пенсіонерів-ВПО (51,6%) зазначили, що перед виконанням операції співробітник Ощадбанку не попередив їх про її вартість. Натомість сама процедура ФІ, згідно із інформацією, яку поширив Ощадбанк, є безоплатною та не передбачає здійснення платних операцій.

Менше 30 хвилин на проходження ФІ витратили всі опитані у Дніпропетровській області і переважна більшість у Запорізькій області. У Донецькій та Луганській областях частина опитаних була вимушена витратити на проходження ФІ більше 1 дня (в окремих випадках – до 6 днів) і ночувати на залізничних вокзалах і готелях, щоб не втратити місце в черзі та не витратити додатковий час і кошти на поїздки до установ Ощадбанку (у разі проживання в інших населених пунктах). Зокрема, про такі випадки повідомили опитані в м. Покровську, Костянтинівці, Волновасі Донецької області.



Пенсіонери-ВПО з інвалідністю або обмеженими можливостями здебільшого були змушені проходити процедуру ФІ за загальним порядком, незважаючи на значні незручності та додаткові витрати, через ризик втрати доступу до пенсійних виплат у разі непроходження ними або несвоєчасного проходження ними ФІ.

Незважаючи на відсутність особливого механізму ФІ для таких осіб, 78% опитаних пенсіонерів-ВПО з обмеженою мобільністю вдалося пройти ФІ. Зокрема, найбільш поширений спосіб це зробити – самостійно дістатися відділення банку на приватному транспорті. Інша можливість – працівник Ощадбанку проводить ФІ за місцем знаходження ВПО, проте витрати на поїздку здебільшого йому сплачує ВПО. Третя можливість – представник ВПО за довіреністю це робить у відділеннях банку.

## ОПИТУВАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ ОЩАДБАНКУ

У рамках моніторингу перебігу ФІ пенсіонерів-ВПО в установах Ощадбанку було опитано 103 представники відділень Ощадбанку у чотирьох областях.

75,7% – зазначили, що вони особисто задіяні в процесі ФІ пенсіонерів ВПО

24,3% – не задіяні.

Опитані надали відповіді щодо наявності інструкцій/роз'яснень щодо процедури ФІ:



1,9% – Відсутні

7,8% – Не надали відповіді

90,3% – Наявні

Ситуація щодо наявності інструкцій щодо процедури ФІ

Серед дій, які необхідно здійснити ВПО особисто для ФІ, опитані співробітники Ощадбанку зазначили наступне (можливі були декілька відповідей):

- 91,3% – пред'явлення паспорту
- 77,7% – пред'явлення платіжної /банківської «пенсійної» картки
- 71,8% – використання картки у терміналі на касі банку для здійснення банківської операції
- 64,1% – фотографування із паспортом та картою
- 15,5% – пред'явлення довідки ВПО
- 7,8% – пред'явлення пенсійного посвідчення
- 3,9% – фотографування із картою
- 2,9% – фотографування із паспортом
- 1,9% – використання картки у банкоматі у відділенні банку
- 0,9% – використання картки у інформаційно-платіжному терміналі самообслуговування
- 5,8% – інше
- 5,8% опитаних не надали відповіді на питання.

У випадках, коли ФІ здійснювалася не співробітником у касі банку, а співробітником установи у залі, такий працівник здійснював також фотографування ВПО разом із бейджем співробітника. Працівники, які у якості обов'язкової дії для здійснення ФІ зазначили використання пенсіонером картки у POS-терміналі на касі банку називали такі можливі операції: перевірка балансу, зняття готівки, поповнення картки – будь-яка транзакція, що потребує введення пін-коду.

Співробітники банку зазначили, що найпростішими банківськими операціями на їхню думку є наступні:

2,9%

– інше

3,9%

– не надали відповіді

55,3%

– перевірка балансу

14,6%

– зміна пін-коду

23,3%

– зняття готівки із картки



Найпростіші банківські операції для здійснення ФІ

Щодо можливості здійснити ФІ без витрат для ВПО працівниками відділень банку повідомлено:

- 81,6% – це можливо
- 2,9% – відсутня така можливість
- 15,5% не надали відповідь на дане питання.

У якості прикладів безоплатних операцій для здійснення ФІ співробітниками були наведені перевірка балансу рахунку та зняття готівки у касі банку.

63,1% працівників банку повідомили про наявність труднощів під час здійснення ФІ, серед них (могли обрати декілька варіантів):

- 40,8% – непоінформованість пенсіонерів-ВПО
- 36,9% – велика кількість відвідувачів-пенсіонерів
- 14,6% – недостатня кількість працівників банку
- 2,9% – недостатнє матеріально-технічне забезпечення (зокрема, нестача POS-терміналів)

Окремі співробітники вказали на відсутність чіткої внутрішньої інструкції щодо ФІ, а також візити пенсіонерів-ВПО, термін здійснення ФІ яких ще не настав, що збільшувало навантаження на працівників відділення та створювало потребу у додатковому роз'ясненні.

Співробітники відділень Ощадбанку були опитані щодо ФІ для пенсіонерів-ВПО з інвалідністю та обмеженими можливостями, які не в змозі самостійно дістатися відділення банку.



Наявність особливого механізму ФІ для маломобільних ВПО

Серед можливих способів проходження ФІ особами з інвалідністю та особливими потребами респондентами зазначалися наступні (респонденти могли надати декілька відповідей):

- 54,8% – візит співробітників банку з мобільним терміналом до місця проживання ВПО
- 3,2% – виїзд мобільного офісу банку до населеного пункту, де проживає ВПО
- 19,4% – візит законного представника ВПО у відділення банку
- 35,5% – інше.

Серед інших варіантів зазначали візит працівника за місцем проживання ВПО для фотографування, переадресація до центрального відділення банку, а також планування створення мобільного офісу.

## ВИСНОВКИ

З відповідей працівників відділень банку випливає, що значна кількість ВПО (40,8%) непоінформовані про порядок проходження ФІ. Про це свідчать і результати опитування самих ВПО: 45,3% опитаних пенсіонерів повідомили, що не мали інформації про строки, терміни, місце та вимоги проходження ФІ до безпосереднього проходження ФІ у відділеннях банку.

Позитивним є те, що більша частина опитаних співробітників (68,9%) зазначили, що повідомляють пенсіонерів – переселенцям, коли їм необхідно буде пройти ФІ наступного разу (12,6% – не повідомляють; 18,5% – не надали відповідь). Опитані зазначили, що дата ФІ визначається як 3 або 6 місяців (для звичайної банківської картки та для ЕПП відповідно) з дати попередньої ідентифікації. Водночас, деякі працівники зазначили, що у разі наближення наступного терміну для проходження ФІ буде здійснено смс-інформування.

Опитування показало, що в банках відсутній єдиний підхід до процедури ФІ. 64,1% працівників відділень Ощадбанку відповіли, що фотографування із паспортом та карткою має бути здійснене для проходження ФІ, незважаючи на те, що Ощадбанк розповсюдив інші вимоги до проходження ФІ пенсіонерами-ВПО<sup>9</sup>. Майже стільки ж опитаних ВПО (62,4%) відповіли, що мали фотографуватися під час ФІ. Також опитані відповіли, що під час ФІ слід подавати додаткові документи, наприклад, довідку ВПО або пенсійне посвідчення.

З відповідей працівників банку також випливає, що існують проблеми навантаження на відділення у зв'язку з великою кількістю відвідувачів-ВПО та браку персоналу у відділеннях банку. З березня 2017 року БФ «Право на захист» фіксує особливу гостроту цих проблем у Донецькій та Луганській областях у зв'язку з потребою пройти ФІ пенсіонерами-ВПО.

Майже половина опитаних працівників (46,6%) відділень Ощадбанку вважають, що відсутній особливий механізм ФІ (без явки до відділення Ощадбанку) для ВПО з інвалідністю та обмеженими можливостями, незважаючи на наявність відповідного положення у постанові Уряду «Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам» від 5 листопада 2014 року № 637<sup>10</sup>. І близько третини опитаних назвали можливі шляхи проведення ФІ таким ВПО: це, головним чином, здійснення ФІ за місцем проживання ВПО або звернення представника за довіреністю ВПО до відділення банку.

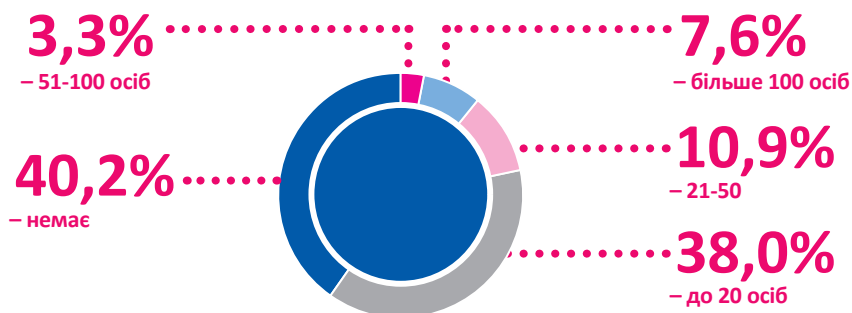
<sup>9</sup> На момент проведення моніторингу на сайті Ощадбанку були опубліковані поради ВПО, які отримали ЕПП у формі питання-відповіді, за посиланням <https://www.oschadbank.ua/ua/Питання%20та%20відповіді%20щодо%20ЕПП.pdf>. Зокрема в них зазначалось, що «пенсіонер має активувати ЕПП для розблокування видаткових операцій за ЕПП в частині платіжної картки в день проведення обов'язкової фізичної ідентифікації. Для цього пенсіонеру необхідно здійснити будь-яку операцію (зняття готівки, перевірка балансу тощо), яка передбачає введення ПІН-у через платіжний термінал в касі Установи Банку». 22 березня на сайті Ощадбанком розміщено оголошення, за посиланням [www.oschadbank.ua/ua/press-service/news/4337532/](http://www.oschadbank.ua/ua/press-service/news/4337532/), відповідно до якого «для проходження фізичної ідентифікації необхідно: - звернутися до БУДЬ-ЯКОГО відділення Ощадбанку з документом, що посвідчує особу, та карткою або ЕПП; - здійснити будь-яку операцію з використанням картки або ЕПП у POS-терміналі Ощадбанку (перегляд залишку рахунку, отримання коштів тощо). Жодне з цих джерел не передбачає вимоги щодо фотографування ВПО, надання додаткових документів тощо.

<sup>10</sup> Відповідно до абзацу другого пункту 1 постанови від 5 листопада 2014 року № 637 «Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам» виплати можуть проводитися Ощадбанком за письмовими заявами осіб з інвалідністю І групи та осіб, які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги, безоплатно з доставкою додому за фактичним місцем проживання/перебування таких осіб з одночасною їх фізичною ідентифікацією для отримання соціальних виплат.

## СПОСТЕРЕЖЕННЯ В УСТАНОВАХ ОЩАДБАНКУ

У рамках моніторингу перебігу ФІ пенсіонерів-ВПО в установах Ощадбанку було відвідано 92 установи Ощадбанку у різних населених пунктах чотирьох областей.

У зв'язку з необхідністю пройти ФІ у короткі строки великій кількості пенсіонерів-ВПО, у багатьох відділеннях під час здійснення моніторингу спостерігалися черги.



Наявність черг пенсіонерів-ВПО у відділеннях Ощадбанку

В Дніпропетровській та Запорізькій областях черги не перевищували 20 осіб, великі черги спостерігались у Луганській та Донецькій областях. Найбільші черги біли зафіксовані під час проведення моніторингу у відділенні 10004/0312 м. Волноваха (понад 1000 осіб).

Черги пенсіонерів-ВПО поза приміщеннями установ Ощадбанку (на вулиці) спостерігались у 15 установах у Донецькій та Луганській областях, надмірне скупчення людей всередині приміщень Ощадбанку спостерігалось у 13 установах, переважно у Донецькій області.

### Заходи, вжиті відділеннями банків в разі наявності черг

- Відділеннями №10004/063 (м. Костянтинівка Донецької області) і №10004/0271 (м. Краматорськ Донецької області) було організовано безоплатне перевезення пенсіонерів-ВПО транспортом Ощадбанку до інших відділень з меншим навантаженням для проходження ФІ. Це сприяло більш швидкому проходженню ФІ частиною пенсіонерів-ВПО та зниженню рівня напруги в чергах.

Працівниками більшості відділень, в яких були наявні черги (таких відділень за спостереженнями 60%) вживалися дії, спрямовані на зменшення черг (один або декілька підходів одночасно):

повідомлення про можливість проходження ідентифікації в інших відділеннях з наданням їхніх адрес:

- відкриття додаткових віконець/залучення додаткових працівників для здійснення ФІ;
- призначення працівника для роботи з чергою (адміністрування черги, надання пояснень);
- залучення мобільного офісу банку;
- інші дії.

Найчастіше у відділеннях Ощадбанку було обладнано 6-10 місць для сидіння, проте у деяких відділеннях місць було менше, а в окремих – вони були відсутні (м. Волноваха, смт. Новотроїцьке, м. Маріуполь, с. Богатир, м. Курахове Донецької області, м. Кривий Ріг Дніпропетровської області, а також поблизу мобільного відділення, що працювало на КПВВ «Новотроїцьке»). Отже, у відділеннях з великими чергами місць для сидіння було недостатньо.

**Відвідані відділення Ощадбанку мали такі характеристики приміщень** (можливі були декілька відповідей):

- **28,3%** – відділення нового типу (після фірмового ремонту)
- **7,6%** – наявний туалет для відвідувачів
- **42,4%** – наявна питна вода для відвідувачів
- **59,8%** – наявні сходи в приміщення
- **13%** – наявні сходи всередині приміщення
- **22,8%** – наявний пандус
- **54,3%** – наявне якісне/достатнє освітлення в приміщенні.

Відділення 10012/026 в м. Кремінній Луганської області розташоване на третьому поверсі будівлі з крутими сходами, що унеможлиблює доступ для осіб з обмеженою мобільністю.

Характеристики більшості приміщень Ощадбанку робили процес відвідання відділень пенсіонерами-ВПО для проходження ФІ складним, зважаючи на вік та стан здоров'я таких осіб, особливо за необхідності довготривалого очікування.

Тільки у **25%** відділень Ощадбанку була наявна інформація щодо ФІ для пенсіонерів-ВПО на інформаційних стендах.

У 59 відділеннях (64,1%) прийом всіх відвідувачів здійснювався за загальною чергою, незалежно від мети візиту. Прийом пенсіонерів-ВПО з метою ФІ здійснювався окремо у 33 установах Ощадбанку (35,9%).

У більшості відвіданих під час моніторингу відділень Ощадбанку в здійсненні ФІ пенсіонерів були задіяні 1-2 співробітники банку (**69,6%**), у **21,7%** – 3-4 працівники, у **8,7%** – від 5 до 8 співробітників (м. Селидове, м. Костянтинівка, м. Торезьк, м. Курахово, м. Гірник Донецької області, м. Кривий Ріг, м. Синельникове, м. Кривий Ріг Дніпропетровської області).

У половині відвіданих відділень Ощадбанку працював консультант в залі. Він первинно консультував клієнтів (у тому числі пенсіонерів-ВПО), допомагав в користуванні інформаційно-платіжними терміналами та банкоматами, регулював чергу і забезпечував належний порядок в операційній залі. Такі дії є особливо важливими у відділеннях із великою кількістю відвідувачів, зокрема, під час ФІ пенсіонерів-ВПО.

**Під час моніторингових візитів були зафіксовані такі надзвичайні ситуації та процеси всередині / поблизу відділення Ощадбанку:**

1. В наметах ДСНС на КПВВ “Новотроїцьке” залишилися на ночівлю пенсіонери, які не встигли пройти протягом 1 дня пройти ідентифікацію в мобільному відділенні Ощадбанку, яке розташоване на КПВВ;
2. У відділенні Ощадбанку в м. Вугледарі Донецької області штучно створювалася черга на проходження ФІ понад 2 тисячі осіб за списком (водночас, під час моніторингового візиту фактично у відділенні перебувало орієнтовно 12 осіб для ФІ), і певні особи пропонували пенсіонерам-ВПО пройти ідентифікацію без черги за умови сплати винагороди від 200 до 500 грн. Після втручання служби внутрішньої безпеки Ощадбанку було виявлено причетність керівника відділення до формування списків та отримання хабарів за позачергове проходження ідентифікації, за результатами перевірки керівника відділення було відсторонено від виконання її обов'язків.

## ВИСНОВКИ

Значна частина відвіданих відділень вживають заходів для зменшення черг та навантаження на відділення, що є позитивним. Попри те, що банк інформував ВПО про необхідність пройти ФІ в різні періоди часу поетапно<sup>11</sup>, спостерігалися великі черги пенсіонерів-ВПО у відділеннях Луганської та Донецької областей.

Тільки 22,8% відвіданих відділень є архітектурно доступними, водночас, здебільшого у приміщеннях Ощадбанку є сходи. Відсутність пандусу є ще однією перешкодою для ВПО з обмеженими можливостями під час проходження ФІ.

Тільки 7,6% з відвіданих відділень мають туалет. За наявності величезних черг, необхідності перебувати біля відділення годинами, а то й по декілька днів, наявність елементарних зручностей критично важлива.

Тільки 25% відділень банків мали у вестибюлях інформацію про порядок проходження ФІ пенсіонерами-ВПО. За результатами опитування пенсіонерів-ВПО та працівників відділень банків виявлено, що від 40 до 50 відсотків ВПО непоінформовані про порядок проходження ФІ. Тож, наявність відповідної інформації на стендах у відділеннях Ощадбанку, в яких постійно обслуговуються ВПО, має сприяти забезпеченню єдиного розуміння (як серед пенсіонерів, так і серед співробітників) процедури ФІ та попереджувати зловживання під час здійснення ФІ.

<sup>11</sup> Відповідно до листа Ощадбанку № 53/5-16/615 від 29 березня 2017 року з 24.03.2017 здійснювалася розсилка смс-повідомлень з текстом рекомендованої дати проходження ФІ для більш зручного проходження ФІ. До БФ «Право на захист» дійсно зверталися ВПО, яким надходили такі повідомлення.

## Рекомендація Кабінету Міністрів України

- Виключити положення Постанови від 5 листопада 2014 року № 637 Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам, які стосуються необхідності проходження регулярної (раз на 6 місяців, раз на рік, раз на 3 місяці) фізичної ідентифікації в установах публічного акціонерного товариства «Державний ощадний банк України» як обов'язкової умови обслуговування платіжних карток цих осіб шляхом внесення відповідних змін.

## Рекомендації публічному акціонерному товариству «Державний ощадний банк України»:

- Забезпечити прозору та зрозумілу процедуру фізичної ідентифікації пенсіонерів-ВПО, її критерії, механізм проведення, єдині для усіх регіонів і відділень банку;
- Забезпечити можливість проведення фізичної ідентифікації і доставку коштів пенсіонерам-ВПО з інвалідністю I групи та особам, які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги відповідно до абзацу другого пункту 1 постанови Кабінету Міністрів України «Про здійснення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам» від 5 листопада 2014 року № 637; на постійній основі здійснювати контроль за якісним та своєчасним наданням послуг ВПО похилого віку, зокрема особам з інвалідністю та обмеженими можливостями;
- Забезпечити архітектурну доступність відділень банку (встановлення пандусів);
- Забезпечити належне інформування пенсіонерів-ВПО про строки, терміни, місце та чіткі вимоги до проходження фізичної ідентифікації у приміщеннях відділень банку та на офіційному сайті банку;
- Забезпечити доступ до зручностей (туалет, питна вода, додаткові місця для сидіння) у відділеннях банку;
- Збільшити кількість відділень/мобільних відділень банку в Луганській та Донецькій областях для своєчасного обслуговування внутрішньо переміщених осіб; Збільшити кількість персоналу у відділеннях банку в Луганській та Донецькій області для надання послуг внутрішньо переміщеним особам.
- Підвищити рівень обізнаності та професійної підготовки працівників банку в частині порядку проходження фізичної ідентифікації пенсіонерів, які є внутрішньо переміщеними особами.

## Перелік відділень ощадбанку, де проводилось опитування співробітників та спостереження

### Дніпропетровська область

м. Дніпро – відділення 10003/0610  
 м. Кам'янське – відділення 10003/0564  
 м. Кривий Ріг – відділення 10003/0454, 10003/0550, 10003/0357  
 м. Новомосковськ – відділення 10003/0546  
 м. Павлоград – відділення 10003/0511, 10003/0512, 10003/0515, 10003/0519  
 м. П'ятихатки – відділення 10003/0498  
 м. Синельникове – відділення 10003/0385  
 с. Червоне – відділення 10003/0364  
 смт Петропавлівка – відділення 10003/0524  
 смт Солоне – відділення 10003/0318

### Донецька область

м. Маріуполь – відділення 10004/0490, 10004/0477, 10004/0465, 10004/0480, 10004/0466, 10004/0469, 10004/0497, 10004/0489, 10004/0470, 10004/0464, 10004/0459  
 м. Авдіївка – відділення 10004/0255  
 м. Волноваха Волноваського району – відділення 10004/0312, 10004/0320, мобільний офіс  
 м. Вугледар – відділення 10004/024  
 м. Гірник Селидівської міськради – відділення 10004/094  
 м. Курахово Мар'їнського району – відділення 10004/0551, 10004/0567  
 м. Мирноград – відділення 10004/0232  
 м. Покровськ – відділення 10004/0218, 10004/0219, 10004/0240, 10004/0227  
 м. Родинське Покровської міськради – 10004/0228  
 м. Селидове – відділення 10004/097, 10004/092  
 смт. Сартана Маріупольської міськради – відділення 10004/0469  
 с. Богатир Великоновосілівського району – відділення 10004/0447  
 смт. Очеретине Ясинуватського району – відділення 10004/0245  
 смт. Велика Новосілка Великоновосілівського району – відділення 10004/0443  
 смт. Новотроїцьке Волноваського району – відділення 10004/033  
 смт. Нікольське Нікольського району – відділення 10004/0336  
 КПВВ «Новотроїцьке» – мобільний офіс

м. Бахмут – відділення 10004/0291, 10004/0290, 10004/0293  
 м. Дружківка – відділення 10004/079  
 м. Костянтинівка – відділення 10004/067, 10004/063  
 м. Краматорськ – відділення 10004/0271  
 м. Лиман – відділення 10004/0149  
 м. Світлодарськ – відділення 10004/0309  
 м. Святогірськ – відділення 10004/0576  
 м. Слов'янськ – відділення 10004/0570, мобільний офіс  
 м. Соледар – відділення 10004/0294  
 м. Торезьк – відділення 10004/0415, 10004/0405  
 смт. Північне – відділення 10004/0407

### Запорізька область

м. Бердянськ – відділення 10007/0339  
 м. Запоріжжя – відділення 10007/0325, 10007/0265  
 м. Мелітополь – відділення 10007/0292  
 м. Орхів – відділення 10007/0201  
 м. Пологи – відділення 10007/0254  
 м. Степногірськ – відділення 10007/0226  
 смт. Балабине – відділення 10007/0229  
 смт. Більмак – відділення 10007/0261  
 смт. Василівка – відділення 10007/0224  
 смт. Розівка – відділення 10007/0252

### Луганська область

м. Гірське – відділення 10012/0191  
 м. Кремінна – відділення 10012/026, 10012/028  
 м. Попасна – відділення 7855/045, 10012/0193  
 м. Рубіжне – відділення 10012/023, 10012/024, 10012/025, 10012/021  
 м. Северодонецьк – відділення 10012/015, 100012/067  
 м. Старобільськ – відділення 10012/041  
 смт. Новоайдар – відділення 10012/018  
 смт. Станиця-Луганська – відділення 10012/02, 10012/01, мобільний офіс

За додатковою інформацією,  
будь ласка, звертайтеся: [vpl.pravo@r2p.org.ua](mailto:vpl.pravo@r2p.org.ua)