



Національний
банк України

Захист прав споживачів фінансових послуг:

робота зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства у 1 кварталі 2025 року

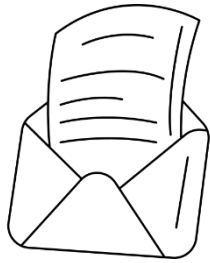
Головне

- У першому кварталі 2025 року було опрацьовано 6 872 письмових звернень. 955 звернень щодо державних банків, 758 – щодо приватних банків, 211 – щодо банків іноземних банківських груп. Щодо роботи фінансових компаній отримано 3 170 звернень, страховиків – 354 звернення, 375 звернень – щодо роботи колекторських компаній.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності банків, були питання щодо блокування та арештів рахунків – 513 звернень, щодо шахрайства – 263 звернення, щодо проблем з переказом – 212 звернень, кредитування у банках – 159 звернень, щодо врегулювання простроченої заборгованості – 116 звернень. Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінансових установ, стали врегулювання простроченої заборгованості – 2 361 звернення, кредитування у МФУ – 239 звернень, кредитування військовослужбовців – 253 звернення, невиплата страхового відшкодування – 168 звернень, виплата не в повному обсязі страхового відшкодування – 127 звернень.

Головне

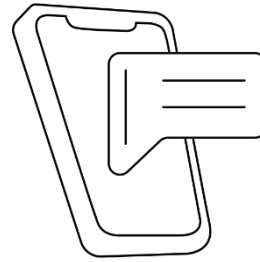
- У першому кварталі 2025 року було опрацьовано 8 372 усних звернення. Відносно діючих банків – 1 224 звернення, щодо роботи фінансових компаній – 552 звернення, щодо страховиків – 50 звернень, щодо роботи кредитних спілок і ломбардів – 22 звернення, колекторських компаній – 18 звернень.
- Протягом звітного періоду усні звернення стосувалися блокування та арештів рахунків – 1 069 звернень, врегулювання прострочених боргів – 1 046 звернень, інформації щодо статусу розгляду звернень – 805 звернень, кредитування військовослужбовців – 660 звернень, неможливості обміняти/зняти валюту – 590 звернень.

У першому кварталі 2025 року отримали та опрацювали більше 15 тисяч звернень споживачів



6 872

Письмових звернень



8 372

Дзвінків до контакт-центру

У першому кварталі 2025 року спостерігаємо незначне збільшення кількості звернень до Національного банку у порівнянні з попереднім кварталом: письмових звернень – більше на 787 звернень, дзвінків – на 211 звернень.

У першому кварталі бачимо збільшення кількості письмових звернень у порівнянні з попереднім кварталом



	4 кв 2024	1 кв 2025
Державні банки	1 092	955
Приватні банки	634	758
Іноземні банки	164	211
Банки в ліквідації	132	109
Колекторські компанії	278	375
Фінансові компанії	2 551	3 170
Страховики	444	354
Кредитні спілки та ломбарди	12	17
Інше	778	923
Всього	6 085	6 872

Спостерігаємо тенденцію до збільшення кількості письмових звернень щодо роботи фінансових компаній, приватних та іноземних банків, колекторських компаній.

Водночас відзначаємо зменшення кількості питань щодо роботи державних банків та страховиків.

Таку ж тенденцію спостерігаємо і щодо усних звернень споживачів до Національного банку

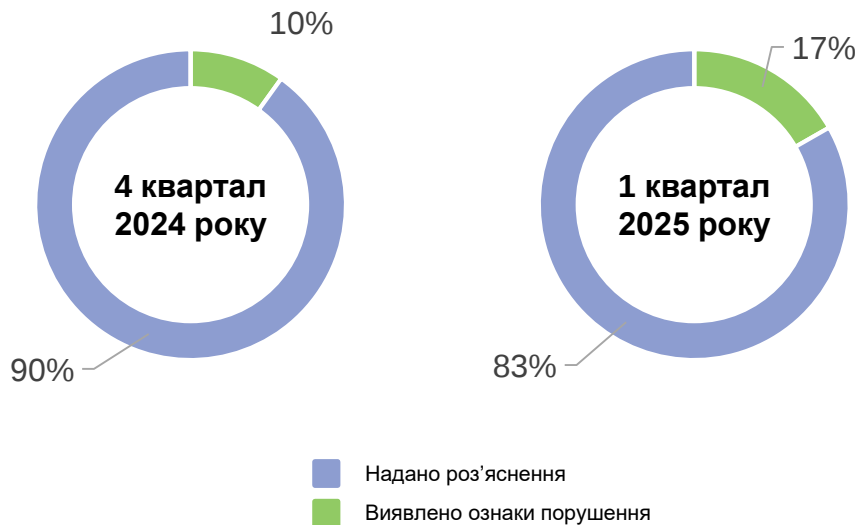


	4 кв 2024	1 кв 2025
Державні банки	1 279	1 224
Приватні банки	700	657
Іноземні банки	225	220
Банки в ліквідації	339	381
Колекторські компанії	22	18
Фінансові компанії	555	552
Страховики	60	50
Кредитні спілки та ломбарди	15	22
Інше	4 966	5 248
Всього	8 161	8 372

Спостерігаємо невеликий приріст кількості дзвінків до контакт-центру НБУ у порівнянні з попереднім кварталом. Зокрема – щодо банків в ліквідації.

Разом з тим відзначаємо зменшення кількості звернень щодо банків усіх форм власності.

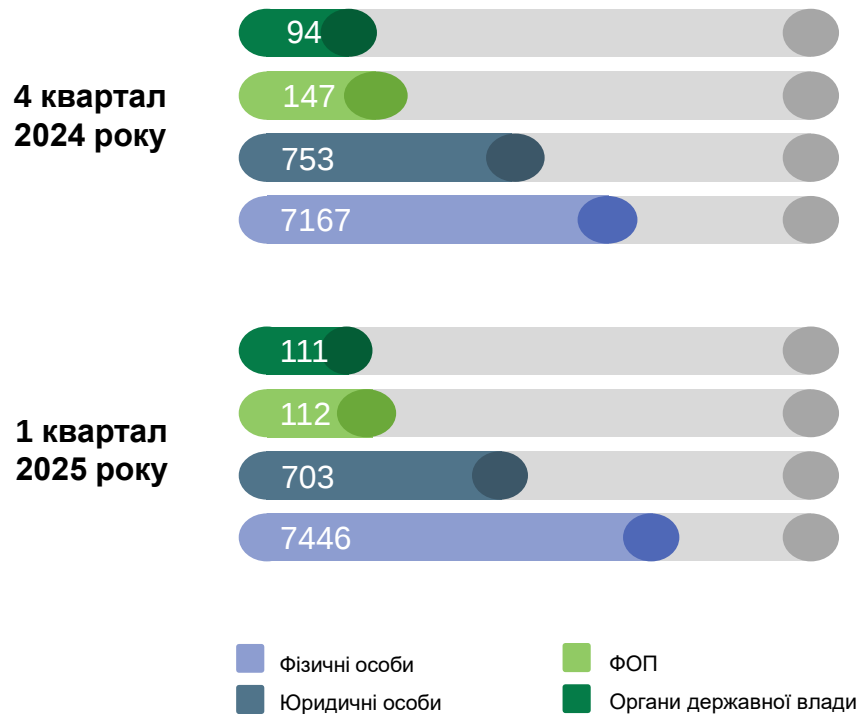
Письмові звернення у першому кварталі 2025 року



Топ-5 питань від споживачів

- 1) Врегулювання простроченої заборгованості, 44%
- 2) Блокування та арешти рахунків, 9%
- 3) Шахрайство, 7%
- 4) Кредитування військовослужбовців, 6%
- 5) Кредитування у МФУ, 4%

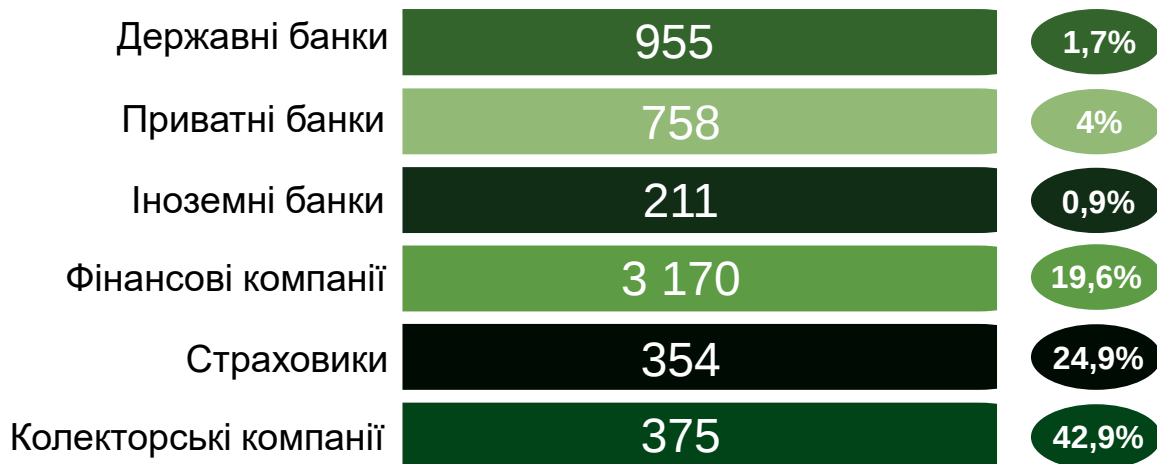
Дзвінки до Контакт-центру у першому кварталі 2025 року



Топ-5 питань від споживачів

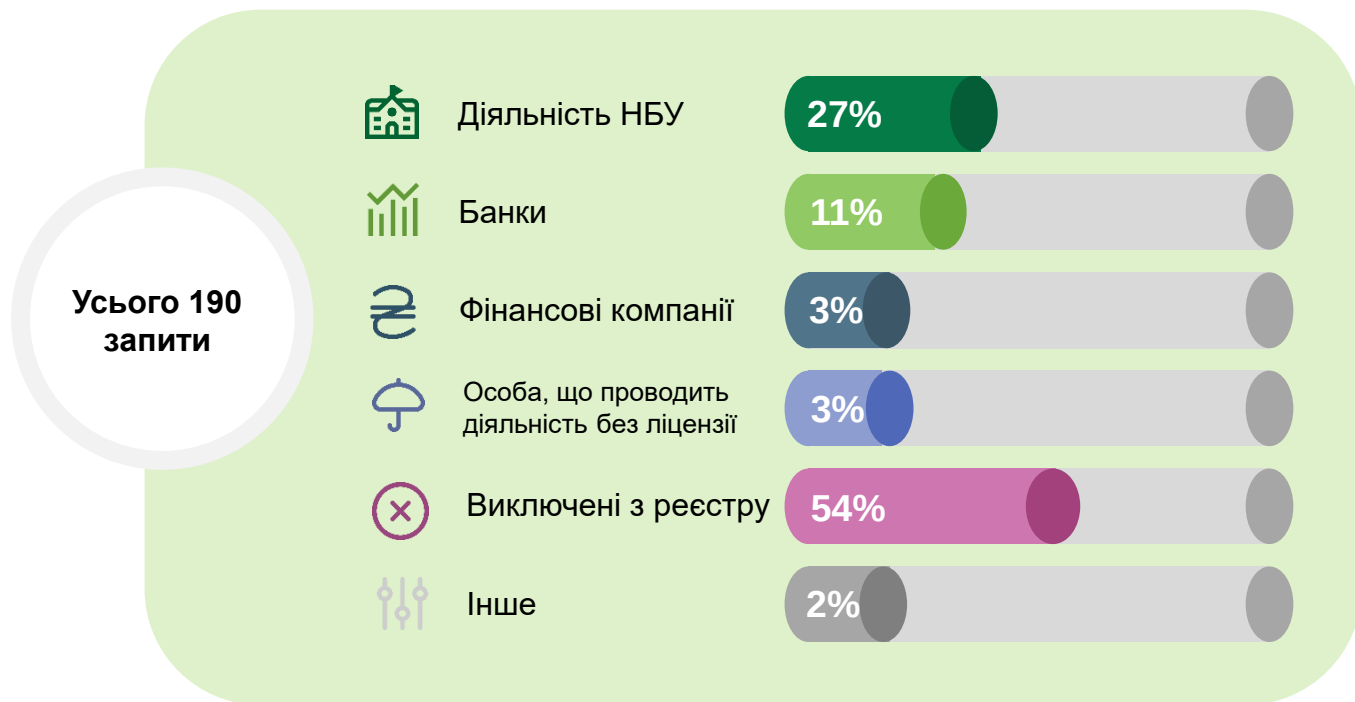
- 1) Блокування та арешти рахунків, 13%
- 2) Врегулювання простроченої заборгованості, 12%
- 3) Надання довідок про стан розгляду звернень, 10%
- 4) Кредитування військовослужбовців, 8%
- 5) Неможливість зняти або обміняти валюту, 7%

Письмові звернення споживачів з виявленою часткою порушень

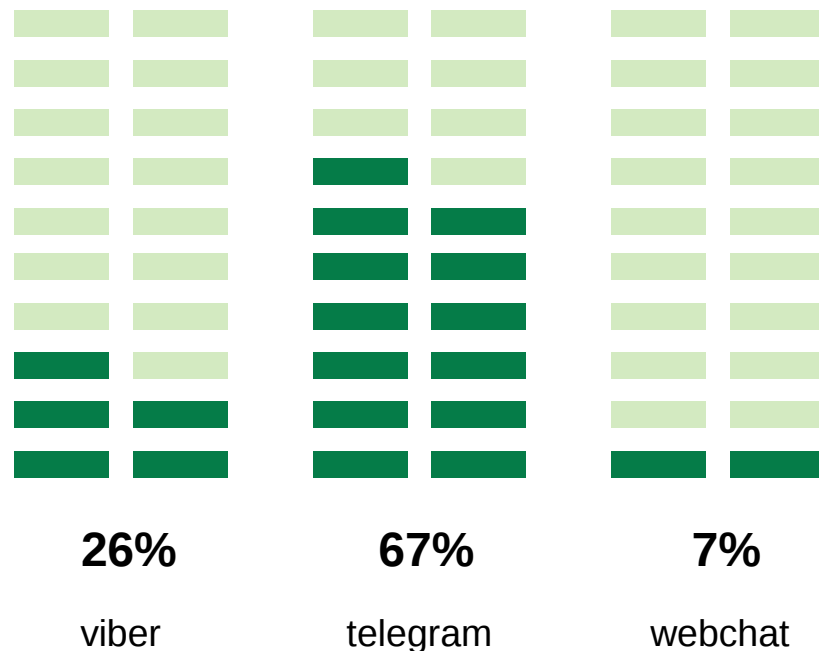


Примітка: вказані відсотки – частка звернень з ознаками порушень.

Запити на публічну інформацію у першому кварталі 2025 року

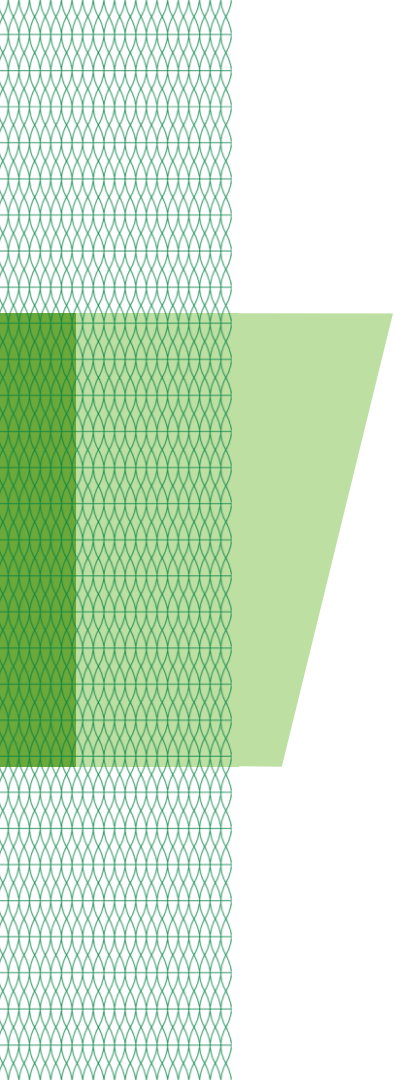


Звернення до контакт-центру через альтернативні канали у першому кварталі 2025 року



Протягом першого кварталу 2025 року надійшло 557 звернень у чаті. Було оцінено кожен четвертий діалог.

96% осіб, які звернулися за консультацією, високо оцінили роботу фахівців УЗПСФП (оцінки 4 та 5). При цьому відмітили якість наданих роз'яснень, зручність спілкування у чаті, доброзичливість фахівця та швидкість з'єднання з фахівцем.



Огляд практики

**застосування законодавства з питань захисту
прав споживачів фінансових послуг**

Блокування та арешти рахунків (розірвання ділових відносин)

Національний банк отримує звернення щодо питання блокування банками рахунків своїх клієнтів та прийняття банками одностороннього рішення про розірвання ділових відносин з клієнтами.

Це відбувається, коли банк виявляє підозрілі фінансові операції (діяльність) або фінансові операції, які не відповідають наявній у банку інформації про клієнта, його діяльність. У такому разі служба внутрішнього фінансового моніторингу банку може витребувати у клієнта інформацію / документи / пояснення, необхідні для здійснення банком заходів з належної перевірки.

Ненадання клієнтом запитуваних банком інформації / документів / пояснень призводить до того, що рахунки таких клієнтів блокуються банком, після чого банк може в односторонньому порядку прийняти рішення про розірвання ділових відносин з таким клієнтом.

Алгоритм дій споживача

- 1) Якщо в результаті вжитих заходів належної перевірки банком було прийнято рішення про блокування рахунків або про відмову від підтримання ділових відносин, ви, зокрема, маєте надати запитувані банком інформацію / документи / пояснення, для спростування наявних у банку підозр та перегляду прийнятого банком рішення щодо поновлення вашого обслуговування в банку
- 2) Якщо у випадку блокування вашого рахунку ви не отримали від банку жодного запиту щодо необхідності надання інформації / документів / пояснень, то вам необхідно звернутись безпосередньо до банку
- 3) Також у випадку оскарження дій / рішень банку ви маєте право звернутись до Національного банку України

Порушення при врегулюванні простроченої заборгованості

Національний банк України отримує звернення щодо порушення фінансовими установами вимог законодавства.

Зокрема, співробітники фінансових установ / колекторських компаній під час першої взаємодії ігнорували заборону третьої особи на здійснення взаємодії з нею під час урегулювання простроченої заборгованості та заборону використовувати її персональні дані.

Також заявники повідомляли про надходження телефонних дзвінків у вихідні дні та про взаємодію з особами, взаємодія з якими не передбачена договором про споживчий кредит.

Алгоритм дій споживача

- 1) Дізнайтеся найменування установи, що вчиняє взаємодію з вами, та зафіксуйте порушення своїх прав: зробіть скріншоти екрана телефона з повідомленнями, журналом дзвінків, запишіть телефонні розмови з колекторами
- 2) Маючи доказову базу, пишіть скаргу на керівництво установи, що вчиняє відносно вас протиправні дії
- 3) Якщо скарга не вирішена фінансовою установою/колекторською компанією або залишиться без реакції — надajte зібрані матеріали Національному банку України разом зі скаргою на установу

Спори зі страховиками

Звернення щодо діяльності страховиків стосуються спорів, коли споживач отримував відшкодування не в повному обсязі або не отримував його узагалі.

Причини такої проблематики різні – від порушень норм законодавства зі сторони страховиків, до надання неправдивих даних про настання страхового випадку з боку споживача. Крім цього, розмір відшкодування матеріальних збитків може відрізнятися від фактичних через експертний висновок залученого фахівця страховика та застосування зносу при розрахунку матеріального збитку, який визначено чинним законодавством або умовами договору.

Алгоритм дій споживача

- 1) В разі можливості, ретельно обирайте страховика. Зверніть увагу на рівень довіри, репутацію та історію роботи на ринку
- 2) Уважно читайте договір зі страховиком. Дізнайтеся перелік страхових випадків, а також перелік винятків із договору. Дотримуйтесь умов договору для оперативного врегулювання збитку
- 3) Якщо ви вважаєте, що страховик порушив ваші права, зверніться до його керівництва зі скаргою. Також ви маєте право звернутися за роз'ясненнями до Національного банку України

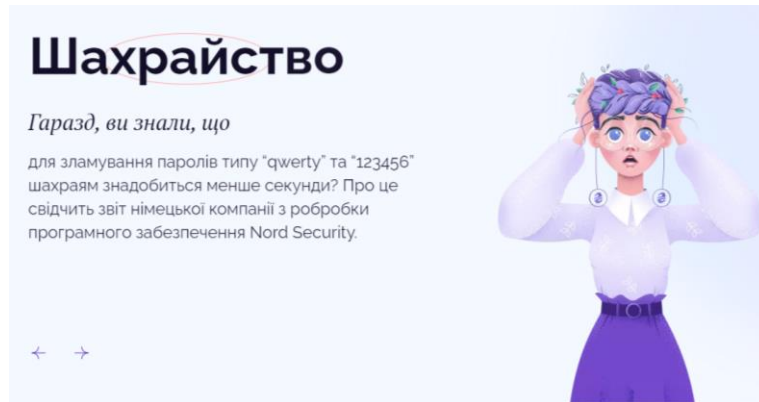
Шахрайські дії з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів

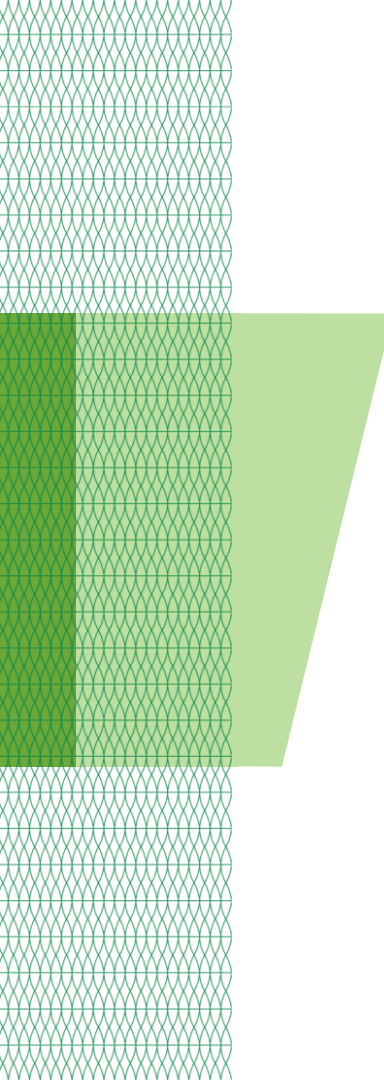
До Національного банку України продовжують надходити звернення споживачів фінансових послуг щодо вчинення відносно них шахрайських дій з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів, та шахрайських дій невстановлених осіб з використанням персональних даних громадян.

Важливо зазначити, що шахрайські схеми постійно оновлюються та вдосконалюються, тому критичне мислення та обережність залишаються ключовими факторами в запобіганні фінансовим втратам.

Більше про платіжне шахрайство та методи боротьби із ним читайте на сайті з фінансової грамотності «Гаразд» за посиланням:

<https://harazd.bank.gov.ua/article/sahrajstvo>





Як звернутися

до Управління захисту прав споживачів фінпослуг?

Як звернутися до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг НБУ?



Заповнити онлайн-форму на сайті НБУ або відправити лист на електронну пошту:

nbu@bank.gov.ua

чи на адресу:

вул. Інститутська, 11-б,
м. Київ-8, 01601



Зателефонувати до
контакт-центру
0 800 505 240



Написати чат-боту контакт-
центру nbu_contact_bot у
viber або telegram

Більше інформації на сторінці УЗПСФП на сайті НБУ:

Захист прав споживачів фінпослуг. Що варто знати?

Національний банк України має повноваження на захист прав споживачів фінансових послуг і регулює поведінку банків та небанківських фінансових установ щодо їхніх клієнтів. Спеціальний підрозділ, який цим опікується, – Управління захисту прав споживачів фінансових послуг.

Маємо три основні напрямки роботи у захисті прав споживачів фінансових послуг:

- робота зі зверненнями громадян;
- встановлення вимог до фінансових установ;
- нагляд за додержанням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та контроль за дотриманням законодавства про рекламу (в частині реклами у сфері фінансових послуг).

Ваші права порушили: що робити?



Як оформити письмове звернення >

За скільки часу отримаю відповідь >

Як звернутися до контакт-центру >

Громадська приймальня: як записатися? >

Які звернення НБУ не розглядає >

Як оскаржити дії чи бездіяльність Національного банку >

Як звернутися із запитом на публічну інформацію >

Попередні звіти про роботу зі зверненнями можете переглянути на сторінці УЗПСФП на сайті НБУ:

Новини

До банку застосовано захід впливу за порушення вимог щодо етичної поведінки

🕒 24 бер. 2025 18:15

Національний банк України наголошує на необхідності ліцензування діяльності компанії Revolut на українському ринку

🕒 27 лют. 2025 11:00

Розширено повноваження Національного банку під час здійснення нагляду за додержанням законодавства України про захист прав споживачів

🕒 19 лют. 2025 20:46

Щодо ведення незаконної діяльності онлайн-сервісом "BitCapital"

🕒 4 лют. 2025 20:00

Визначено порядок розкриття інформації про страхового посередника та реалізації додаткового страхового продукту

🕒 30 груд. 2024 19:00

Встановлено порядок підписання електронного договору ОСЦПВ

🕒 6 груд. 2024 19:00

Звіти по роботі зі зверненнями та огляди законодавства



Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг у 2024 році

🕒 20 лют. 2025 9:22



Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за III квартал 2024 року

🕒 15 лист. 2024 17:00



Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за II квартал 2024 року

🕒 13 серп. 2024 12:58



Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за I квартал 2024 року

🕒 11 черв. 2024 11:39



Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг у 2023 році

🕒 20 лют. 2024 11:40



Національний банк України

[Web](#) ▪ [Facebook](#) ▪ [Twitter](#) ▪ [Flickr](#) ▪ [Youtube](#) ▪ [Instagram](#)