Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг

Національний банк України

III квартал 2025 року

Захист прав споживачів фінансових послуг:

робота зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства у 3 кварталі 2025 року

Головне

- У третьому кварталі 2025 року було опрацьовано 6 945 письмових звернень. 1 048 звернень щодо державних банків, 1 013 – щодо приватних банків, 287 – щодо банків іноземних банківських груп. Щодо роботи фінансових компаній отримано 2 709 звернень, страховиків – 397 звернень, 385 звернень – щодо роботи колекторських компаній.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності банків, були питання щодо блокування та арештів рахунків – 583 звернення, щодо кредитування у банках – 354 звернення, шахрайства – 312 звернень, щодо проблем з переказом – 285 звернень, щодо врегулювання простроченої заборгованості – 124 звернення. Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінансових установ, стали врегулювання простроченої заборгованості – 1 647 звернень, кредитування у НФУ – 408 звернень, кредитування військовослужбовців – 317 звернень, невиплата страхового відшкодування – 188 звернень, виплата не в повному обсязі страхового відшкодування – 143 звернення.

Головне

- У третьому кварталі 2025 року було опрацьовано 7 804 усних звернення. Відносно діючих банків – 1 982 звернення, щодо роботи фінансових компаній – 545 звернень, щодо страховиків – 38 звернень, щодо роботи кредитних спілок і ломбардів – 14 звернень, колекторських компаній – 43 звернення.
- Протягом звітного періоду усні звернення стосувалися блокування та арештів рахунків – 934 звернення, інформації щодо статусу розгляду звернень – 874 звернення, врегулювання прострочених боргів – 845 звернень, кредитування військовослужбовців – 334 звернення, неможливості обміняти/зняти валюту – 521 звернення.

У третьому кварталі 2025 року отримали та опрацювали майже 15 тисяч звернень споживачів

6 945

Письмових звернень

7 804

Дзвінків до контакт-центру

У третьому кварталі 2025 року спостерігаємо незначне збільшення кількості письмових звернень до Національного банку у порівнянні з попереднім кварталом, більше на 197 звернень. При цьому, відзначаємо зменшення кількості дзвінків – на 558 звернень.

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

	2 кв 2025	3 кв 2025
Державні банки	1 075	1 048
Приватні банки	959	1 013
Іноземні банки	233	287
Банки в ліквідації	153	112
Колекторські компанії	335	385
Фінансові компанії	2 692	2 709
Страховики	321	397
Кредитні спілки та ломбарди та лізингодавці	16	20
Інше	964	974
Всього	**6 748**	**6 945**

Спостерігаємо тенденцію до зменшення кількості письмових звернень щодо роботи державних банків та банків в ліквідації.

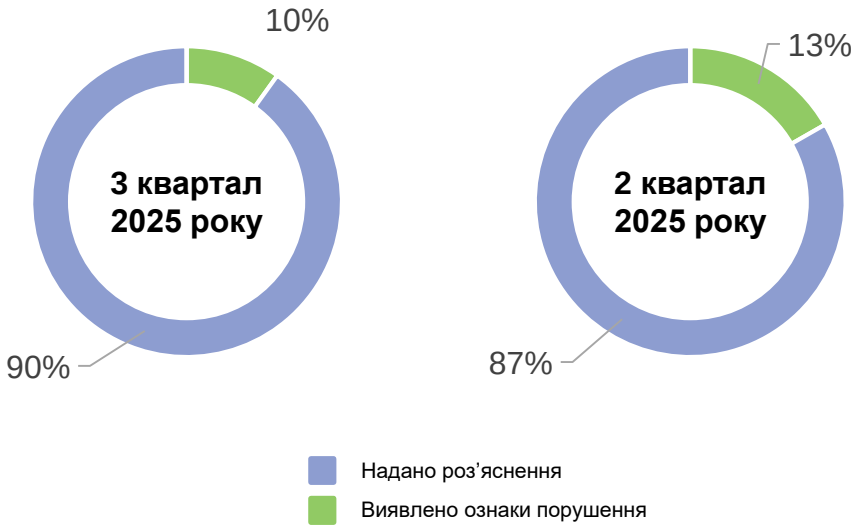
Водночас відзначаємо зростання кількості питань щодо діяльності приватних та іноземних банків, фінансових компаній, колекторських компаній та страховиків.

Спостерігаємо тенденцію щодо зменшення кількості усних звернень споживачів до Національного банку

	2 кв 2025	3 кв 2025
Державні банки	1 218	1 137
Приватні банки	694	630
Іноземні банки	271	215
Банки в ліквідації	295	229
Колекторські компанії	45	43
Фінансові компанії	676	545
Страховики	41	38
Кредитні спілки та ломбарди	11	14
Інше	5 111	4 953
Всього	**8 362**	**7 804**

Спостерігаємо зниження кількості дзвінків до контакт-центру НБУ у порівнянні з попереднім кварталом. Зокрема – щодо банків усіх форм власності, а також щодо банків в ліквідації та фінансових компаній.

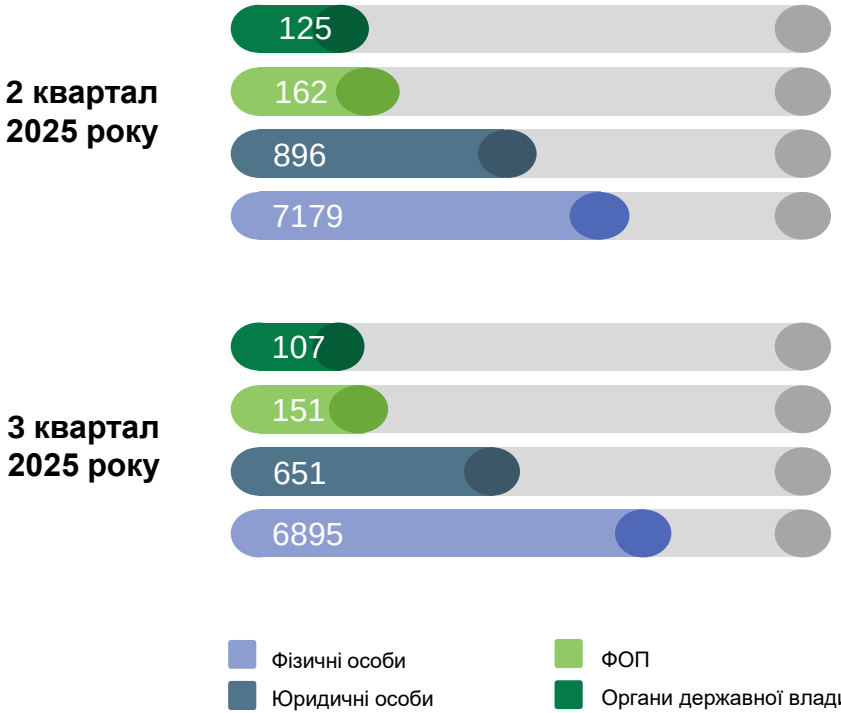
Письмові звернення у третьому кварталі 2025 року



Топ-5 питань від споживачів

1) Врегулювання простроченої заборгованості, 39%
2) Блокування та арешти рахунків, 8%
3) Шахрайство, 6%
4) Кредитування військовослужбовців, 7%
5) Кредитування у МФУ, 7%

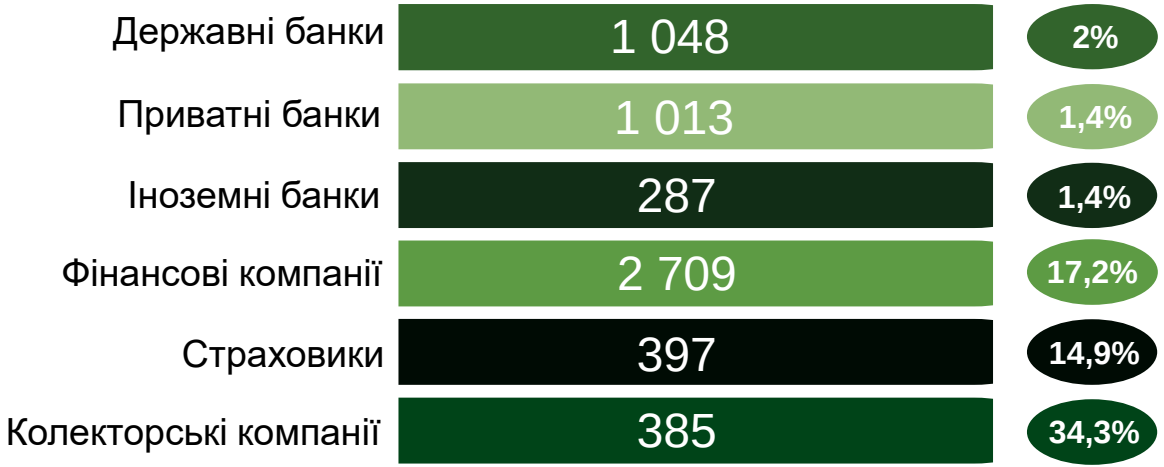
Дзвінки до Контакт-центру у третьому кварталі 2025 року



Топ-5 питань від споживачів

1) Блокування та арешти рахунків, 12%
2) Врегулювання простроченої заборгованості, 11%
3) Надання довідок про стан розгляду звернень, 11%
4) Кредитування військовослужбовців, 4%
5) Неможливість зняти або обміняти валюту, 7%

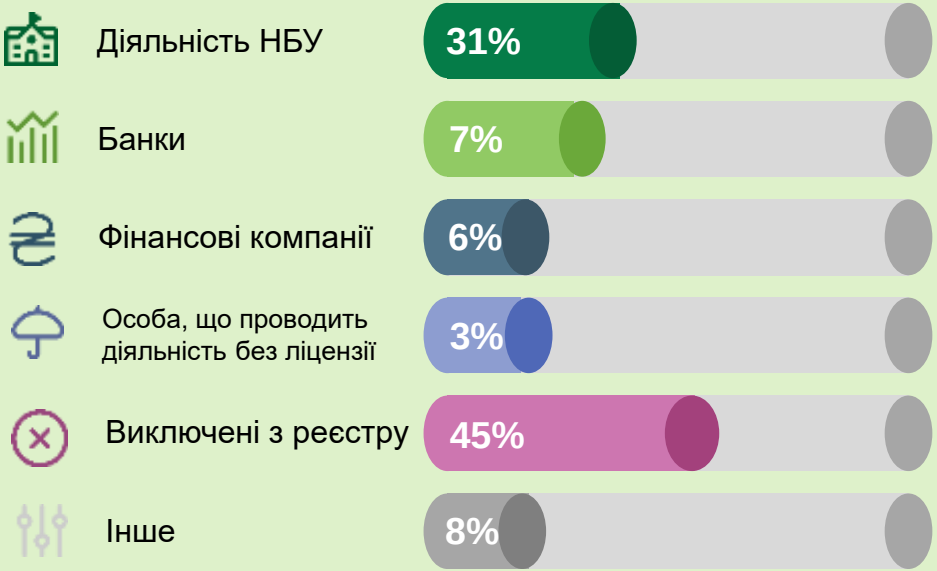
Письмові звернення споживачів з виявленою часткою порушень



Примітка: вказані відсотки – частка звернень з ознаками порушень.

Запити на публічну інформацію у третьому кварталі 2025 року

Усього 196 запитів



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

23% viber

67% telegram

10% webchat

Протягом третього кварталу 2025 року надійшло 501 звернення у чаті. Було оцінено кожен четвертий діалог.

89% 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 банка інформації про клієнта, його діяльність. У такому разі служба внутрішнього фінансового моніторингу банку може витребовувати 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 банка 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 — надайте 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

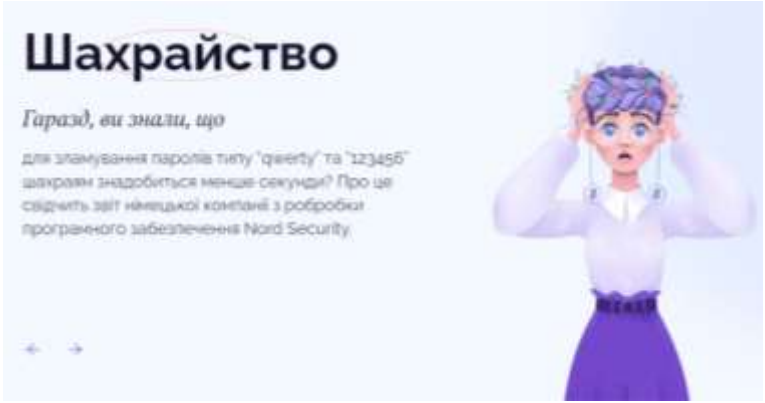
3) Якщо ви вважаєте, що страховик порушив ваші права, зверніться до його керівництва зі скаргою. Також ви маєте право звернутися за роз'ясненнями до Національного банку України

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 фінансових послуг

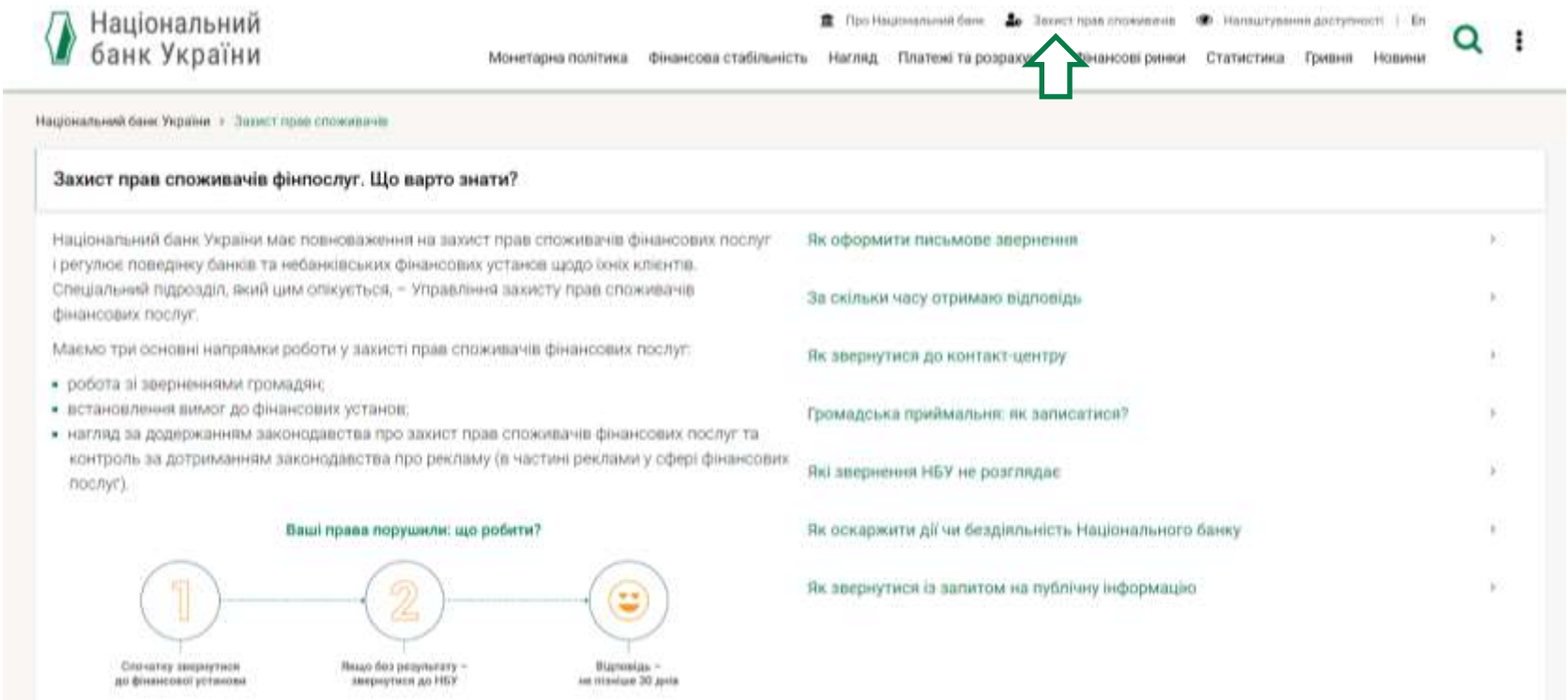
Як звернутися до Управління захисту прав споживачів фінансових послуг НБУ?

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

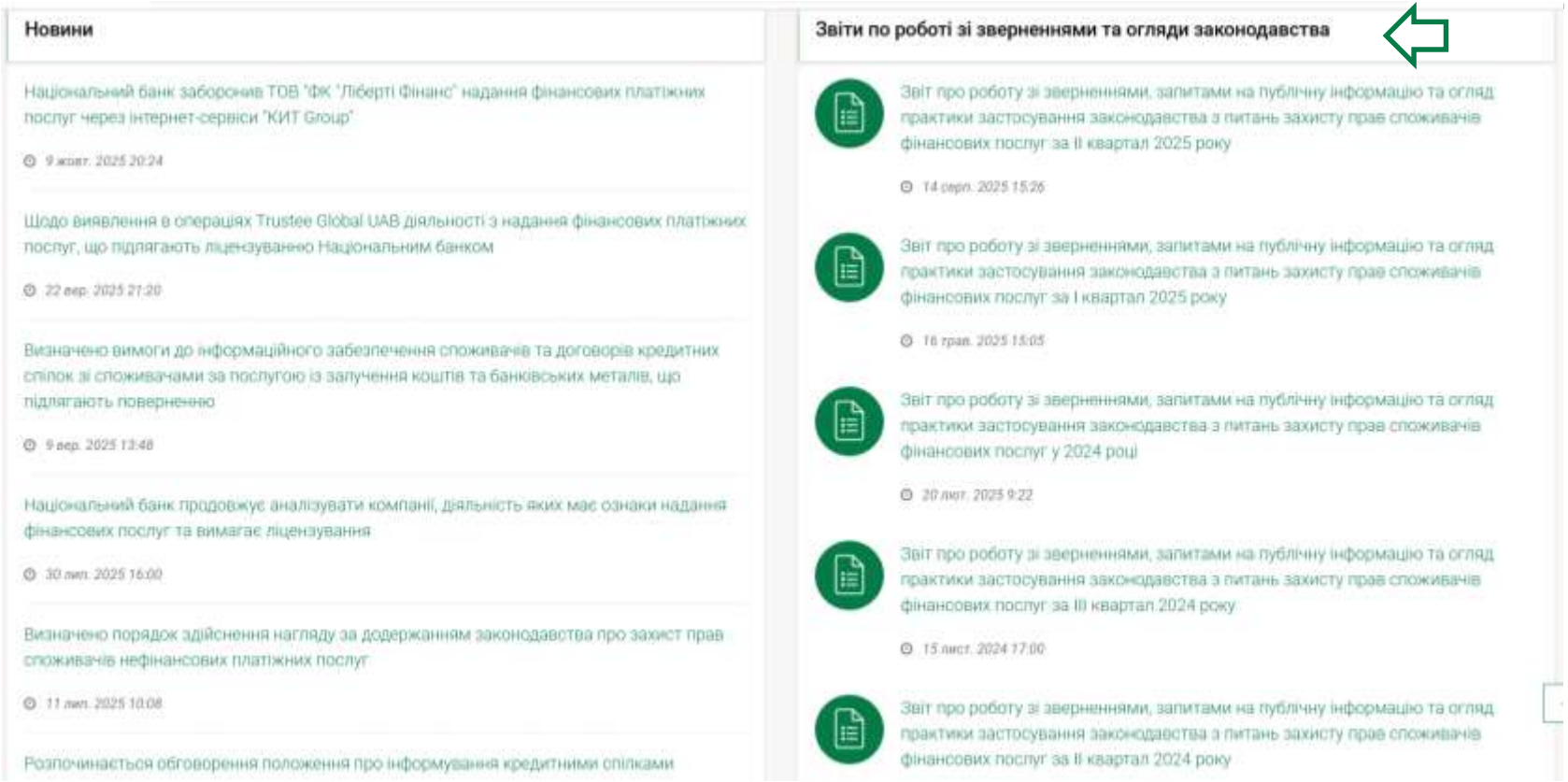
Зателефонувати до контакт-центру
0 800 505 240

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

Більше інформації на сторінці УЗПСФП на сайті НБУ:



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



Національний
банк України

Web ▪ Facebook ▪ X ▪ Flickr ▪ Youtube ▪ Instagram