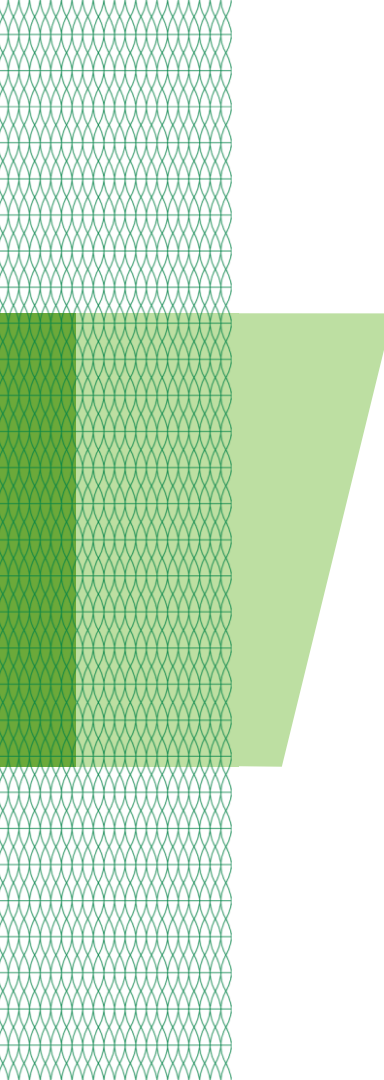




Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг

у 2025 році

 Національний
банк України



Захист прав споживачів фінансових послуг:

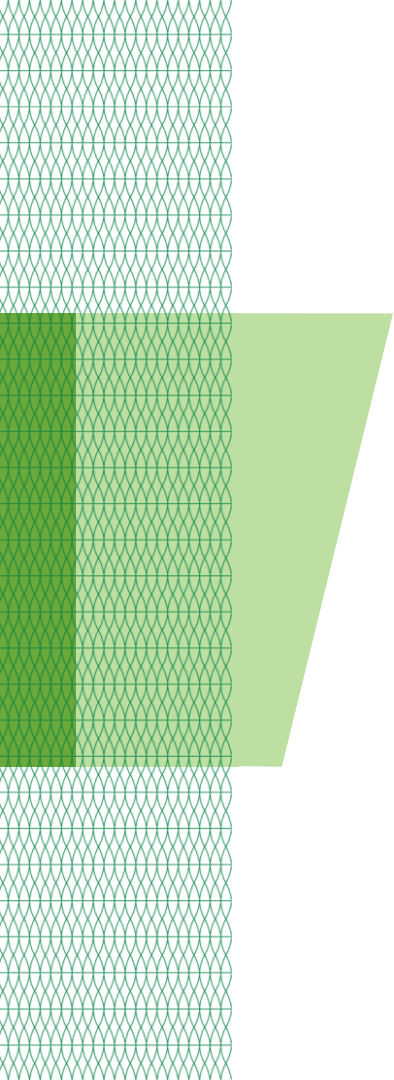
робота зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства у 2025 році

Головне

- У 2025 році було опрацьовано 28 440 письмових звернень. 4 214 звернень щодо державних банків, 3 957 – щодо приватних банків, 1 012 – щодо банків іноземних банківських груп. Щодо роботи фінансових компаній отримано 11 716 звернень, страховиків – 1 473 звернення, 1 509 звернень – щодо роботи колекторських компаній.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності банків, були питання щодо блокування та арештів рахунків – 2 409 звернень, щодо кредитування у банках – 1 140 звернень, шахрайства – 1 284 звернення, щодо проблем з переказом – 1 027 звернень, щодо врегулювання простроченої заборгованості – 527 звернень. Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінансових установ, стали врегулювання простроченої заборгованості – 7 388 звернень, кредитування у НФУ – 1 598 звернень, кредитування військовослужбовців – 1 385 звернень, невиплата страхового відшкодування – 716 звернень, виплата не в повному обсязі страхового відшкодування – 508 звернень.

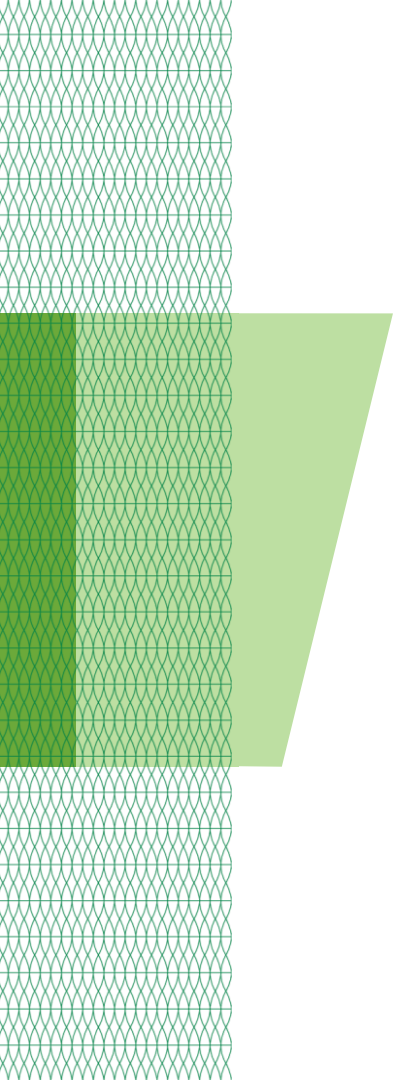
Головне

- У 2025 році було опрацьовано 32 486 усних звернень. Відносно діючих банків – 8 468 звернень, щодо роботи фінансових компаній – 2 362 звернення, щодо страховиків – 178 звернень, щодо роботи кредитних спілок і ломбардів – 56 звернень, колекторських компаній – 169 звернень.
- Протягом звітного періоду усні звернення стосувалися блокування та арештів рахунків – 4 014 звернень, інформації щодо статусу розгляду звернень – 3 388 звернень, врегулювання прострочених боргів – 3 639 звернень, неможливості обміняти/зняти валюту – 2 210 звернень, кредитування військовослужбовців – 1 280 звернень.



Головні цифри

Порівняння кварталів 2025 року



61 000

звернень загалом отримали і опрацювали

4%[▲]

у порівнянні з 2024 роком

У 2025 році отримали та опрацювали майже 61 тисячу звернень споживачів

Письмові звернення

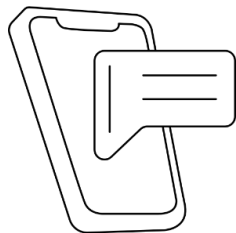


28 440

1 кв	2 кв	3 кв	4 кв
6 872	6 748	6 945	7 875

+26% у порівнянні з 2024 роком

Дзвінки до контакт-центру



32 486

1 кв	2 кв	3 кв	4 кв
8 372	8 362	7 804	7 948

-11% у порівнянні з 2024 роком

Кількість письмових звернень була сталою протягом 1-3 кварталів, але дещо збільшилась у 4 кварталі



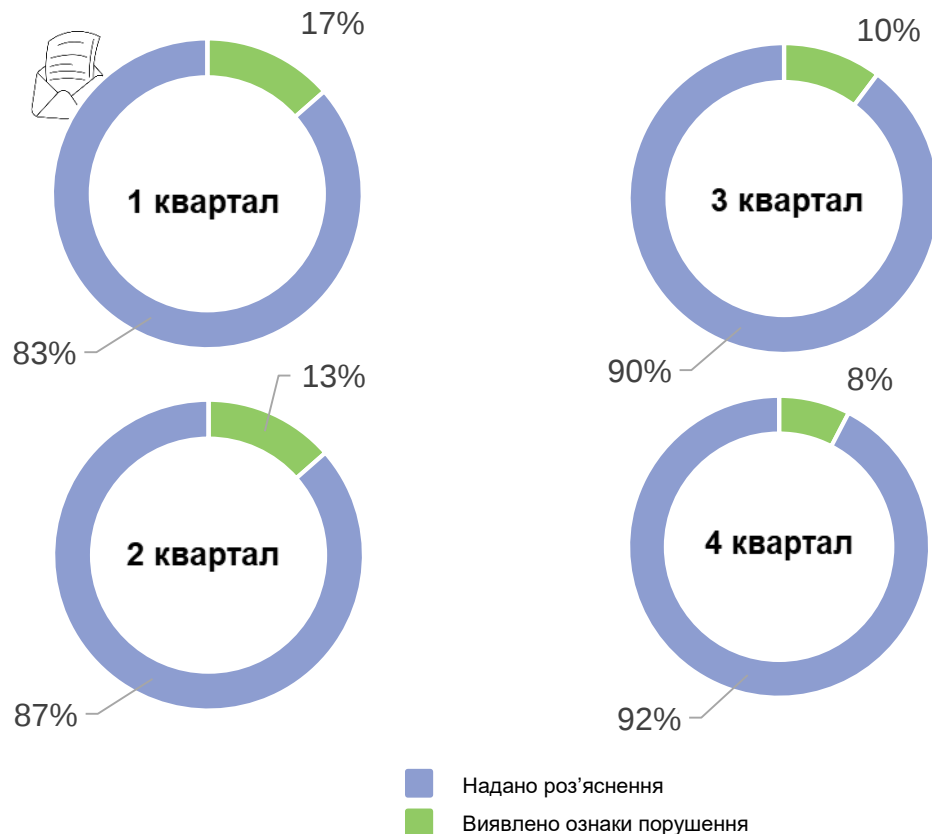
	1 кв	2 кв	3 кв	4 кв
Державні банки	955	1 075	1 048	1 136
Приватні банки	758	959	1 013	1 227
Іноземні банки	211	233	287	281
Банки в ліквідації	98	117	87	87
Колекторські компанії	375	335	385	414
Фінансові компанії	3 170	2 692	2 709	3 145
Страховики	354	321	397	401
Кредитні спілки, ломбарди, лізингодавці	17	16	20	11
Інше	934	1 000	999	1 173
Всього	6 872	6 748	6 945	7 875

Найбільше звернень до контакт-центру надійшло у 1 кварталі, найменше – у 3 кварталі



	1 кв	2 кв	3 кв	4 кв
Державні банки	1 223	1 218	1 138	1 202
Приватні банки	658	696	629	715
Іноземні банки	220	272	215	282
Банки в ліквідації	380	295	229	240
Колекторські компанії	18	45	43	63
Фінансові компанії	552	676	545	589
Страховики	50	41	38	49
Кредитні спілки, ломбарди, лізингодавці	22	12	14	8
Інше	5 249	5 107	4 953	4 800
Всього	8 372	8 362	7 804	7 948

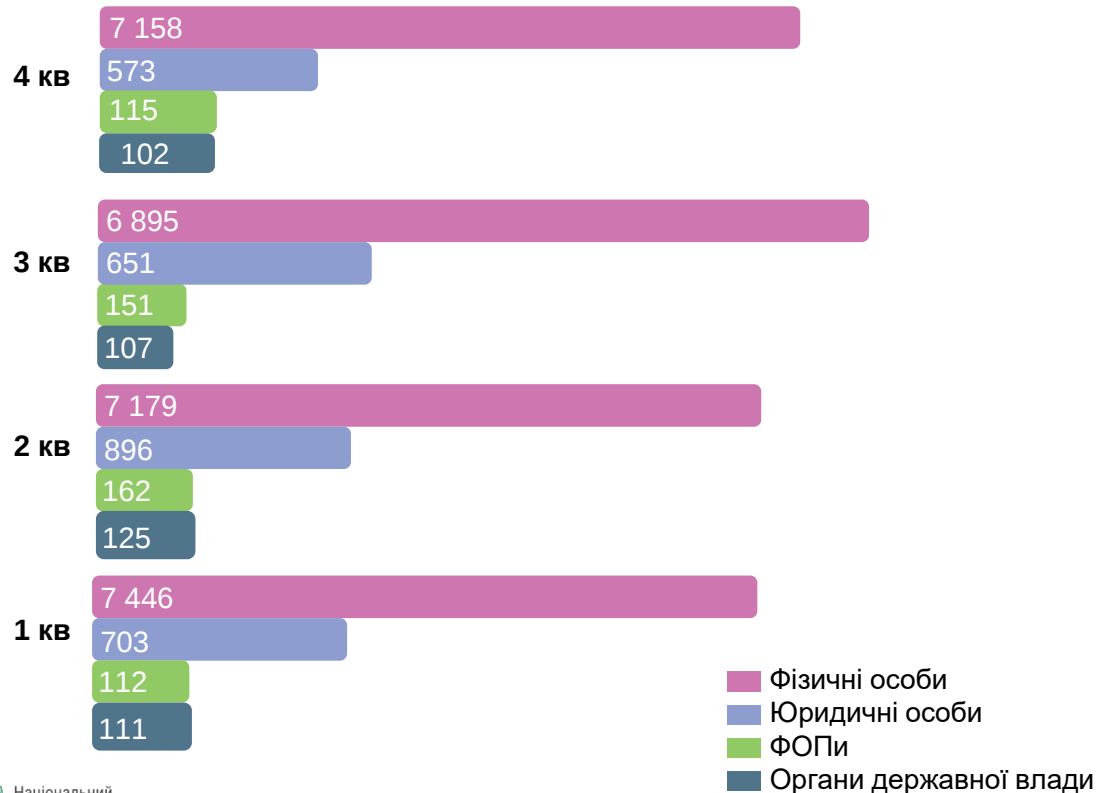
Письмові звернення у 2025 році



Топ-5 питань від споживачів

- 1) Врегулювання простроченої заборгованості, 41%
- 2) Блокування та арешти рахунків, 9%
- 3) Шахрайство, 6%
- 4) Кредитування військовослужбовців, 7%
- 5) Кредитування у МФУ, 7%

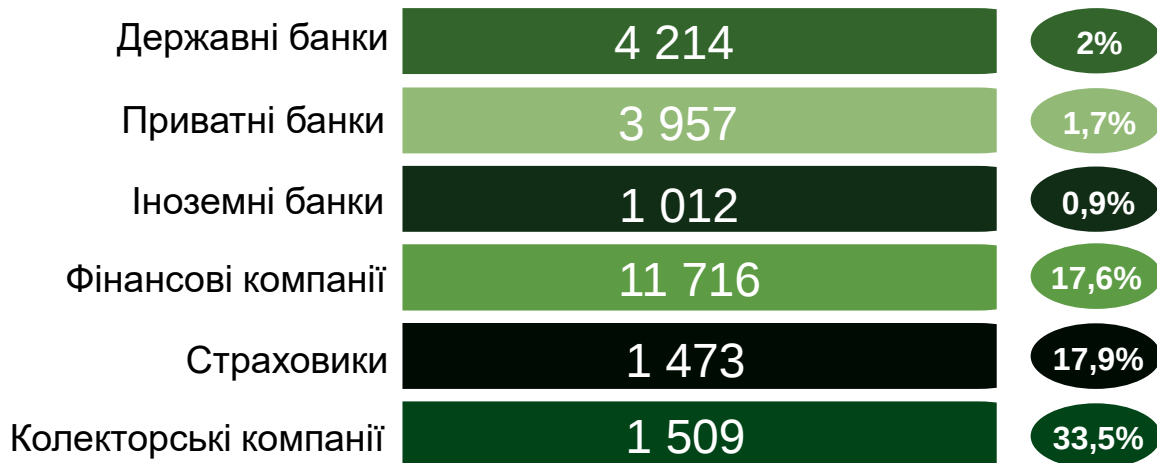
Дзвінки до контакт-центру у 2025 році



Топ-5 питань від споживачів

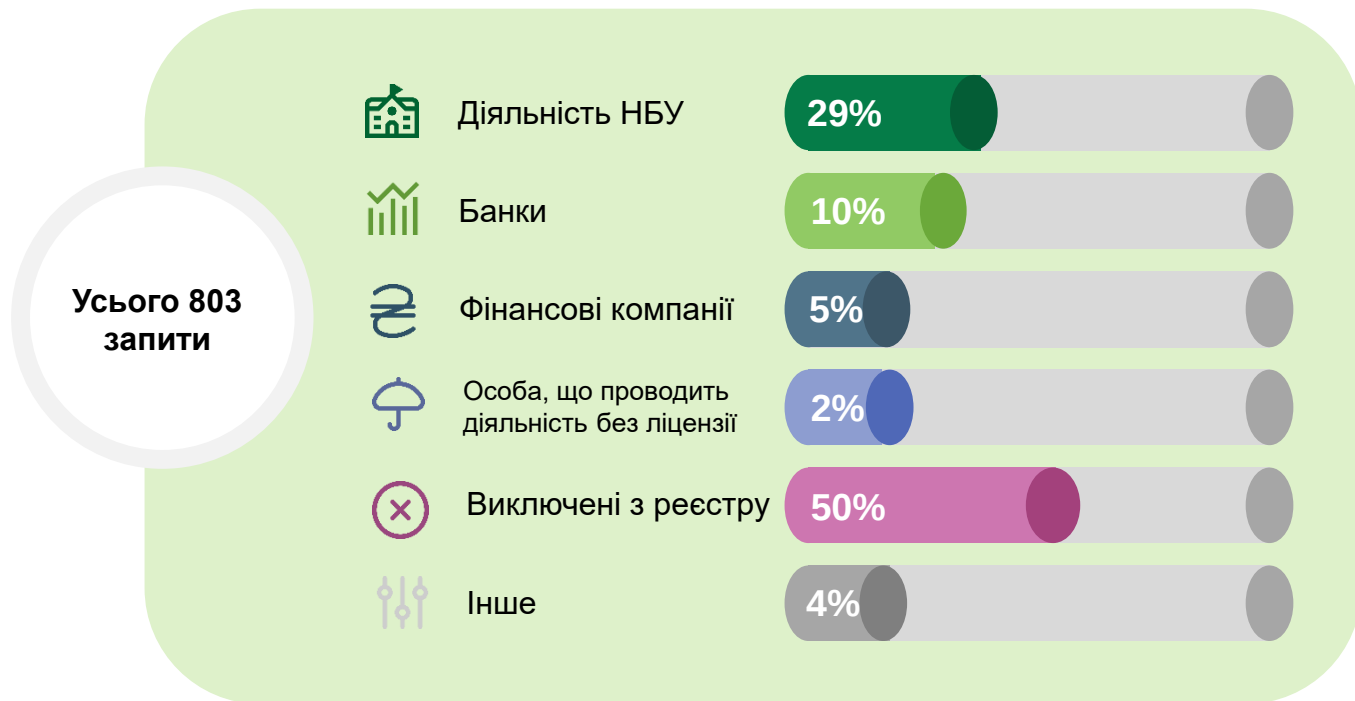
- 1) Блокування та арешти рахунків, 12%
- 2) Надання довідок про стан розгляду звернень, 10%
- 3) Врегулювання простроченої заборгованості, 11%
- 4) Неможливість зняти або обміняти валюту, 7%
- 5) Кредитні канікули на час воєнного стану, 8%

Письмові звернення споживачів з виявленою часткою порушень

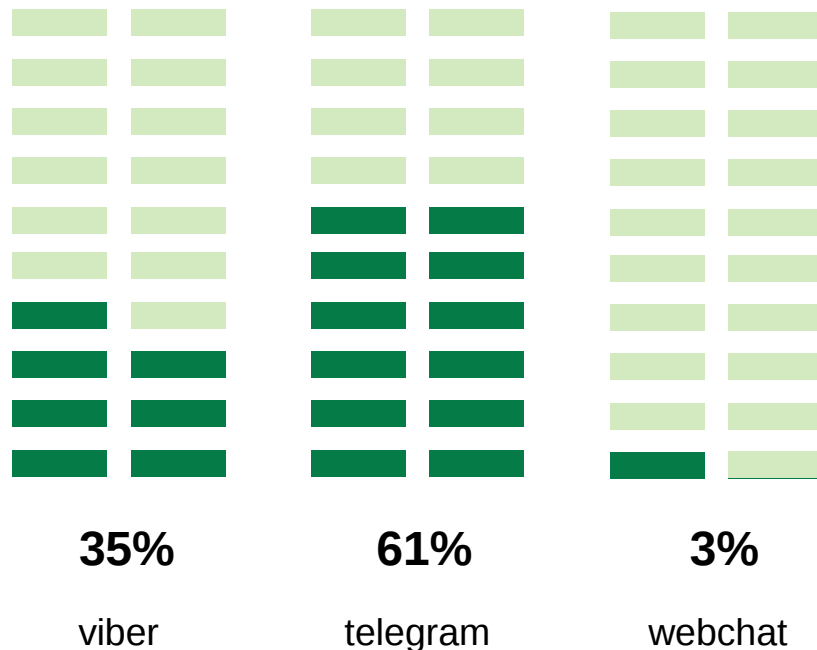


Примітка: вказані відсотки – частка звернень з ознаками порушень.

Запити на публічну інформацію у 2025 році

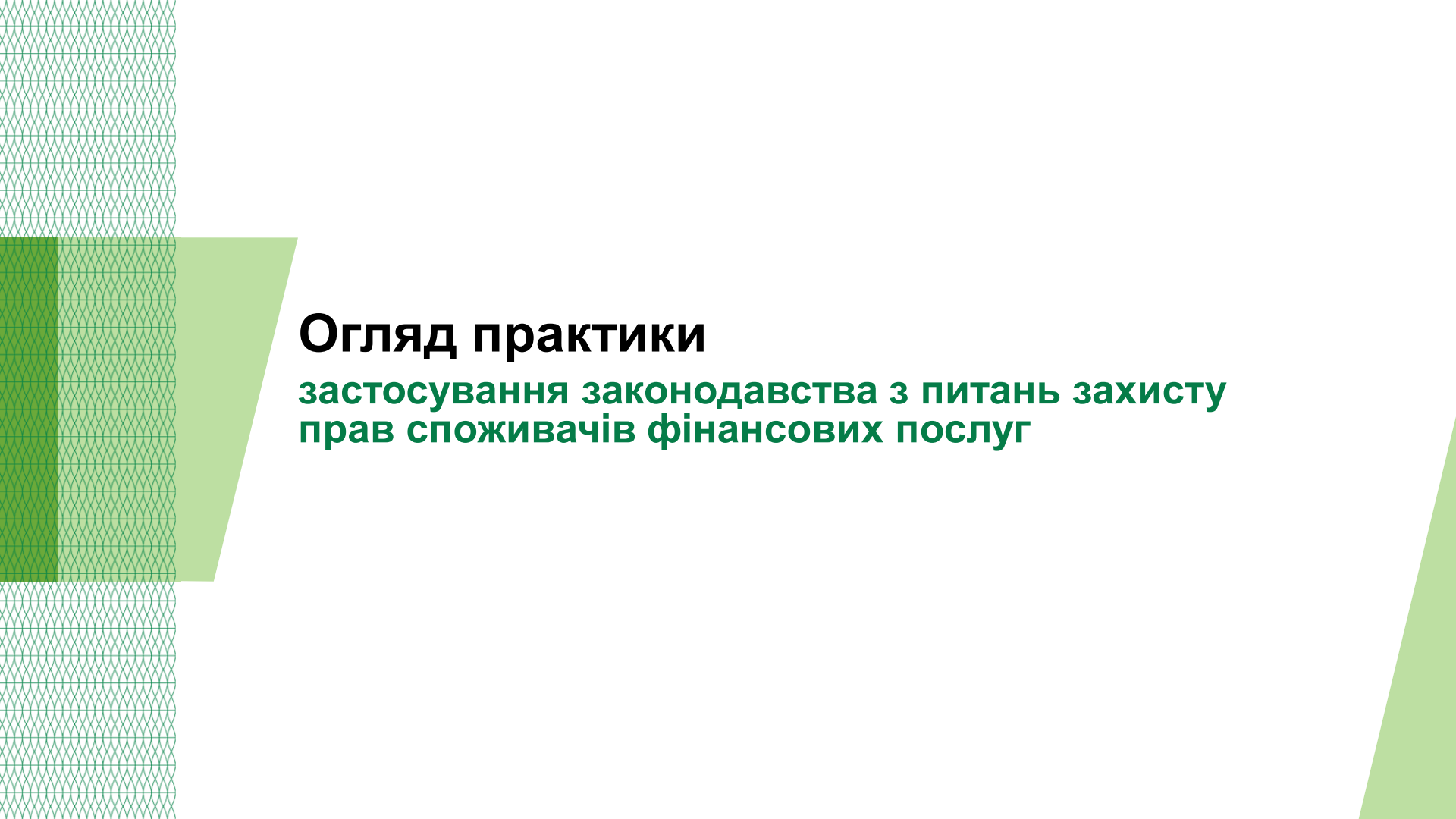


Звернення до контакт-центру через альтернативні канали у 2025 році



Протягом 2025 року надійшло 2 409 звернень у чаті. Було оцінено кожен шостий діалог.

88% 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 — 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

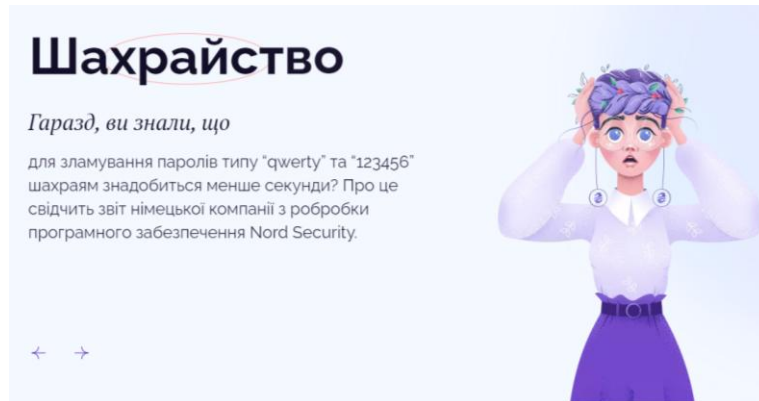
Шахрайські дії з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів

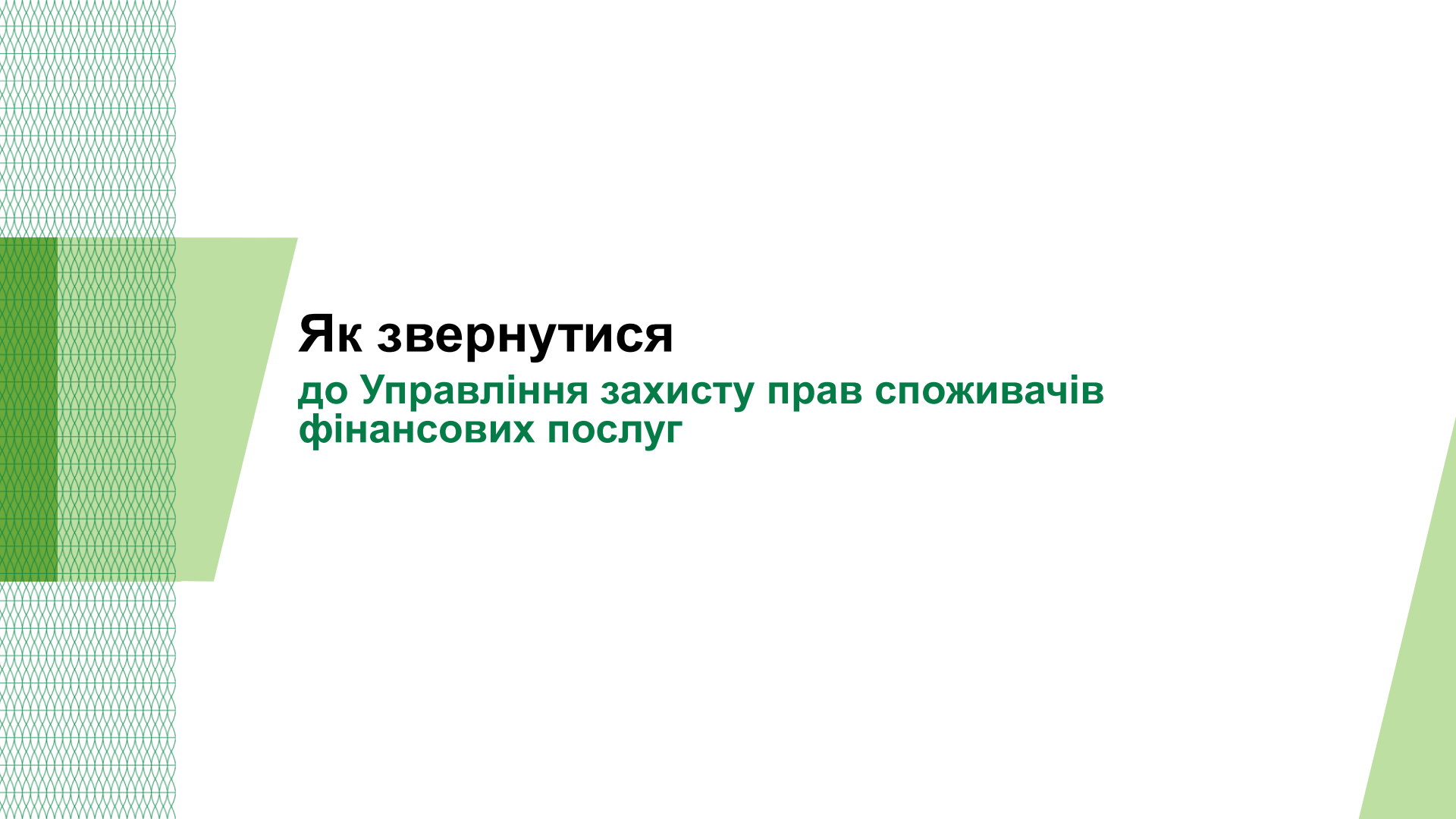
До Національного банку України продовжують надходити звернення споживачів фінансових послуг щодо вчинення відносно них шахрайських дій з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів, та шахрайських дій невстановлених осіб з використанням персональних даних громадян.

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:

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:

← → ↺ 🏠 🌐 bank.gov.ua/ua/consumer-protection ☆ 🔔 📁 ⓘ

Новини

Урегульовано питання незастосування технічних вимог у додатках до договорів про споживчий кредит у формі графіка платежів

🕒 29 груд. 2025 11:36

До фінансової компанії застосовано заходи впливу за порушення вимог законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг

🕒 1 груд. 2025 13:46

Розпочинається обговорення проекту змін щодо застосування технічних вимог до додатків до договорів про споживчий кредит у вигляді графіку платежів (доповнено)

🕒 28 лист. 2025 18:37

Національний банк заборонив ТОВ "ФК "Ліберті Фінанс" надання фінансових платіжних послуг через інтернет-сервіси "КИТ Group"

🕒 9 жовт. 2025 20:24

Щодо виявлення в операціях Trustee Global UAB діяльності з надання фінансових платіжних послуг, що підлягають ліцензуванню Національним банком

🕒 22 вер. 2025 21:20

Визначено вимоги до інформаційного забезпечення споживачів та договорів кредитних спілок зі споживачами за послугою із залучення коштів та банківських металів, що підлягають поверненню

🕒 9 вер. 2025 13:48

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 за III квартал 2025 року

🕒 20 лист. 2025 13:34

📄

Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за II квартал 2025 року

🕒 14 серп. 2025 15:26

📄

Звіт про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг за I квартал 2025 року

🕒 16 трав. 2025 15:05

📄

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

 Національний банк України

23



Національний
банк України

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