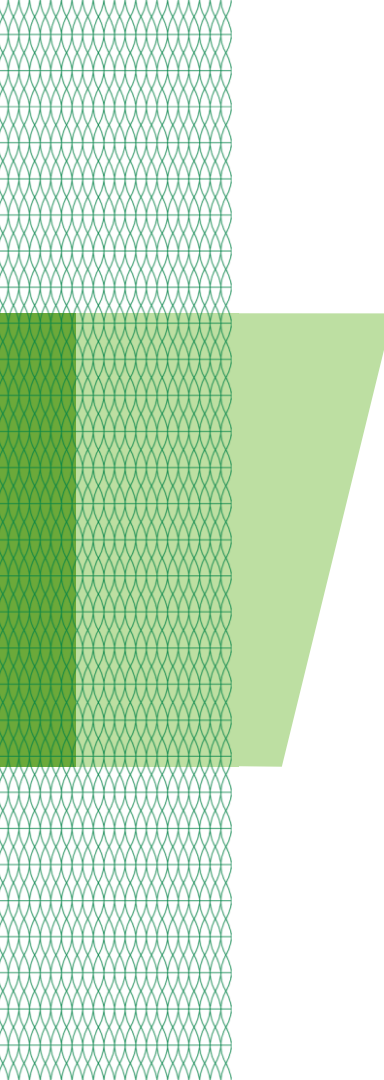




Звіт про роботу зі зверненнями споживачів фінансових послуг

II квартал 2025 року

 Національний
банк України



Захист прав споживачів фінансових послуг:

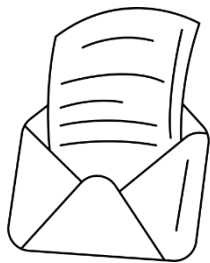
робота зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства у 2 кварталі 2025 року

- У другому кварталі 2025 року було опрацьовано 6 748 письмових звернень. 1 075 звернень щодо державних банків, 959 – щодо приватних банків, 233 – щодо банків іноземних банківських груп. Щодо роботи фінансових компаній отримано 2 692 звернення, страховиків – 321 звернення, 335 звернень – щодо роботи колекторських компаній.
- Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності банків, були питання щодо блокування та арештів рахунків – 636 звернень, щодо шахрайства – 322 звернення, кредитування у банках – 256 звернень, щодо проблем з переказом – 218 звернень, щодо врегулювання простроченої заборгованості – 126 звернень. Найпоширенішими питаннями, які стосувались діяльності небанківських фінансових установ, стали врегулювання простроченої заборгованості – 1 592 звернення, кредитування у НФУ – 381 звернення, кредитування військовослужбовців – 365 звернень, невплата страхового відшкодування – 148 звернень, виплата не в повному обсязі страхового відшкодування – 134 звернення.

Головне

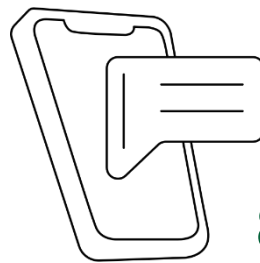
- У другому кварталі 2025 року було опрацьовано 8 362 усних звернення. Відносно діючих банків – 2 186 звернень, щодо роботи фінансових компаній – 676 звернень, щодо страховиків – 41 звернення, щодо роботи кредитних спілок і ломбардів – 12 звернень, колекторських компаній – 45 звернень.
- Протягом звітного періоду усні звернення стосувалися блокування та арештів рахунків – 1 046 звернень, врегулювання прострочених боргів – 973 звернення, інформації щодо статусу розгляду звернень – 870 звернень, неможливості обміняти/зняти валюту – 700 звернень, кредитування військовослужбовців – 288 звернень.

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



6 748

Письмових звернень



8 362

Дзвінків до контакт-центру

У другому кварталі 2025 року спостерігаємо незначне зменшення кількості звернень до Національного банку у порівнянні з попереднім кварталом: письмових звернень – менше на 124 звернення, дзвінків – на 10 звернень.

У другому кварталі бачимо зменшення кількості письмових звернень у порівнянні з попереднім кварталом



	1 кв 2025	2 кв 2025
Державні банки	955	1 075
Приватні банки	758	959
Іноземні банки	211	233
Банки в ліквідації	109	153
Колекторські компанії	375	335
Фінансові компанії	3 170	2 692
Страховики	354	321
Кредитні спілки та ломбарди	17	16
Інше	923	964
Всього	6 872	6 748

Спостерігаємо тенденцію до зменшення кількості письмових звернень щодо роботи фінансових, колекторських компаній та страховиків.

Водночас відзначаємо збільшення кількості питань щодо роботи банків усіх форм власності.

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



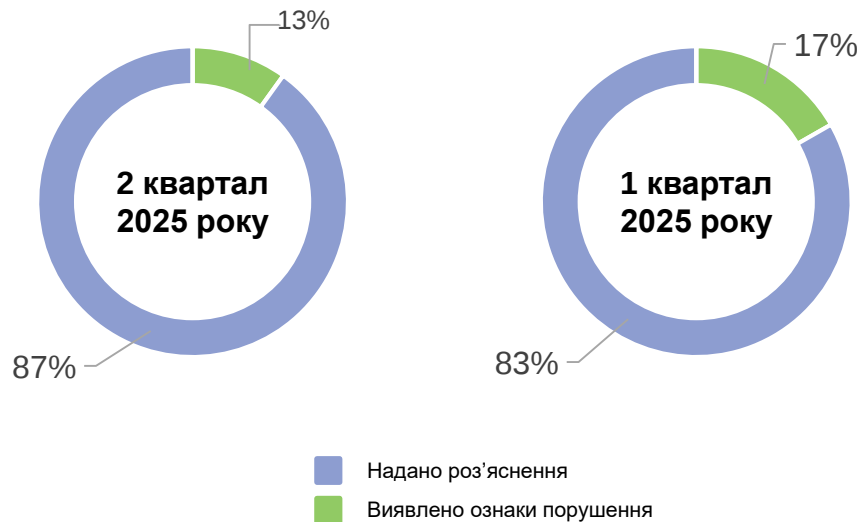
	1 кв 2025	2 кв 2025
Державні банки	1 224	1 218
Приватні банки	657	694
Іноземні банки	220	271
Банки в ліквідації	381	295
Колекторські компанії	18	45
Фінансові компанії	552	676
Страховики	50	41
Кредитні спілки та ломбарди	22	11
Інше	5 248	5 111
Всього	8 372	8 362

Спостерігаємо сталу ситуацію щодо дзвінків до контакт-центру НБУ у першому та другому кварталах.

Разом з тим відзначаємо незначне зростання кількості звернень щодо приватних банків та банків іноземних банківських груп, а також щодо фінансових компаній.

При цьому, відзначаємо зменшення кількості звернень щодо банків в ліквідації.

Письмові звернення у другому кварталі 2025 року



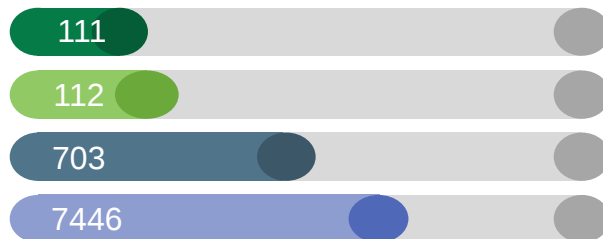
Топ-5 питань від споживачів

- 1) Врегулювання простроченої заборгованості, 38%
- 2) Блокування та арешти рахунків, 10%
- 3) Шахрайство, 8%
- 4) Кредитування військовослужбовців, 7%
- 5) Кредитування у МФУ, 7%

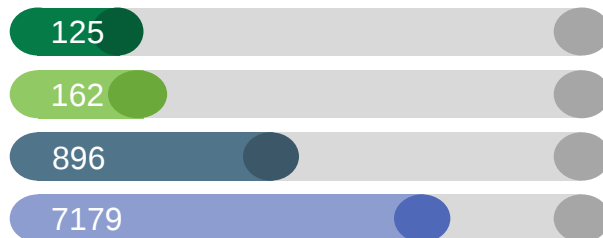
Дзвінки до Контакт-центру у другому кварталі 2025 року



**1 квартал
2025 року**



**2 квартал
2025 року**



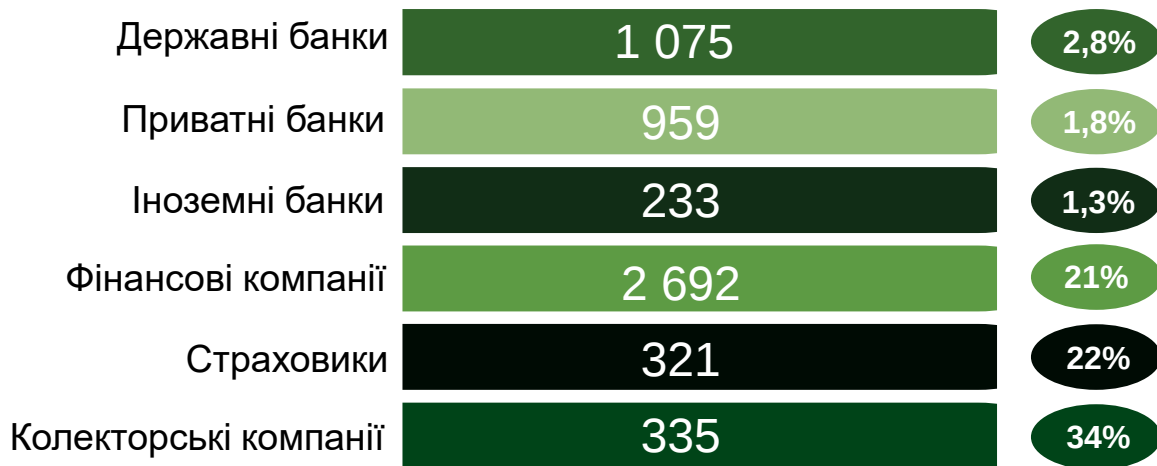
■ Фізичні особи
■ Юридичні особи

■ ФОП
■ Органи державної влади

Топ-5 питань від споживачів

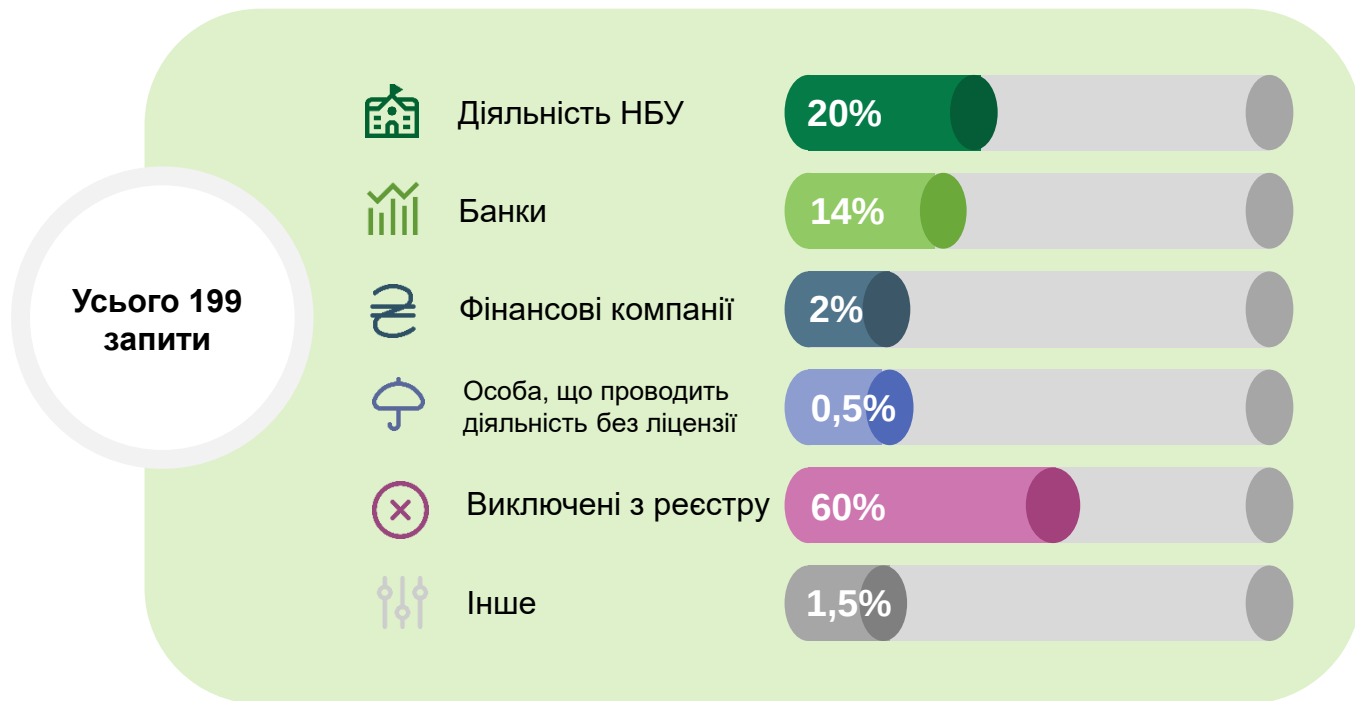
- 1) Блокування та арешти рахунків, 13%
- 2) Врегулювання простроченої заборгованості, 12%
- 3) Надання довідок про стан розгляду звернень, 10%
- 4) Неможливість зняти або обміняти валюту, 8%
- 5) Кредитування військовослужбовців, 4%

Письмові звернення споживачів з виявленою часткою порушень

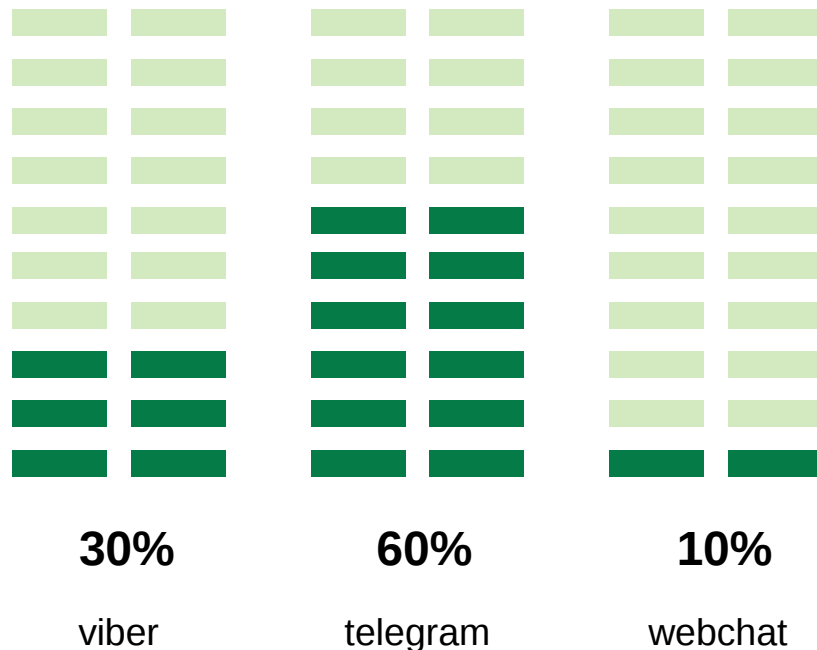


Примітка: вказані відсотки – частка звернень з ознаками порушень.

Запити на публічну інформацію у другому кварталі 2025 року

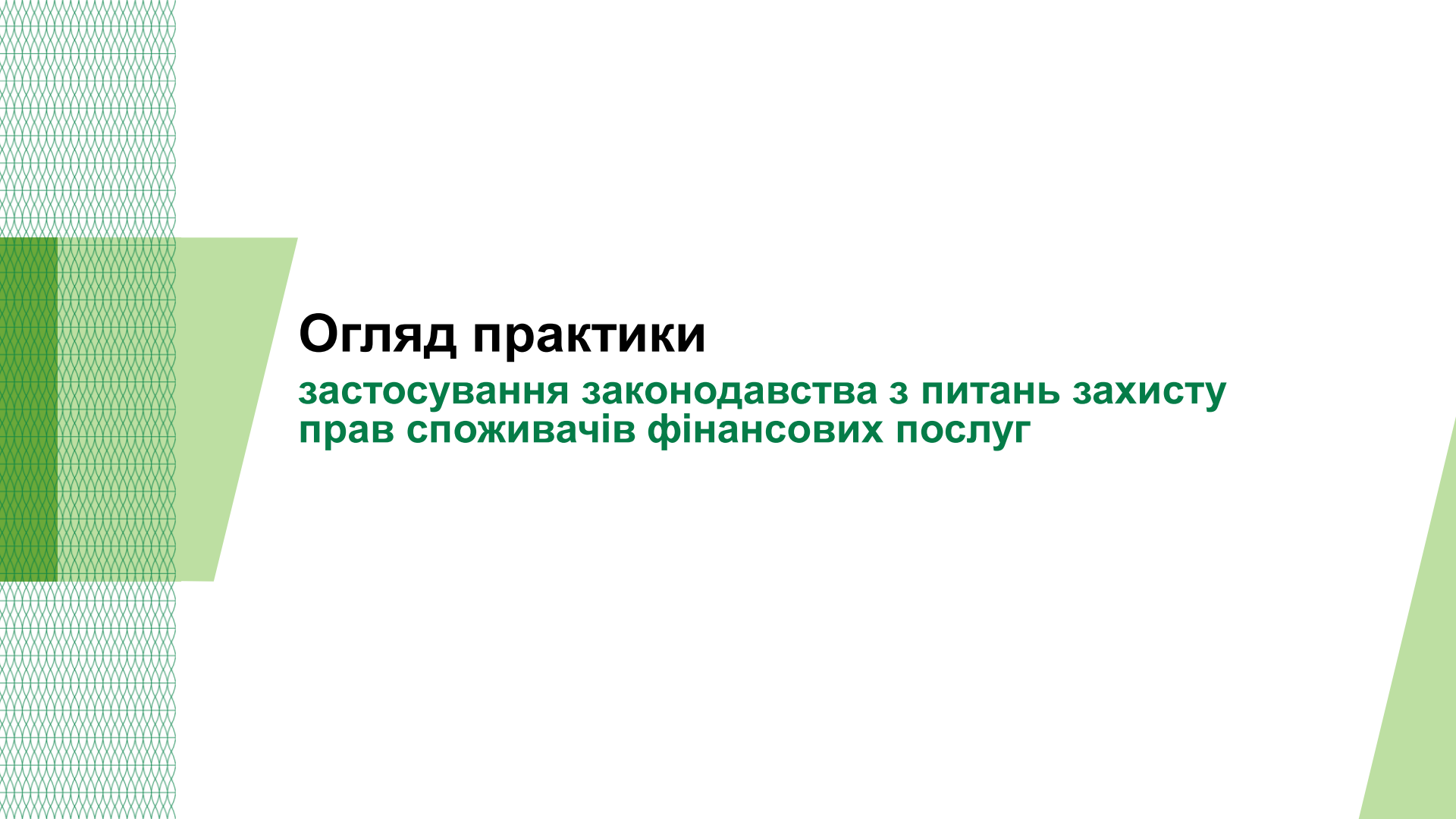


Звернення до контакт-центру через альтернативні канали у другому кварталі 2025 року



Протягом другого кварталу 2025 року надійшло 563 звернення у чаті. Було оцінено кожен четвертий діалог.

95% 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

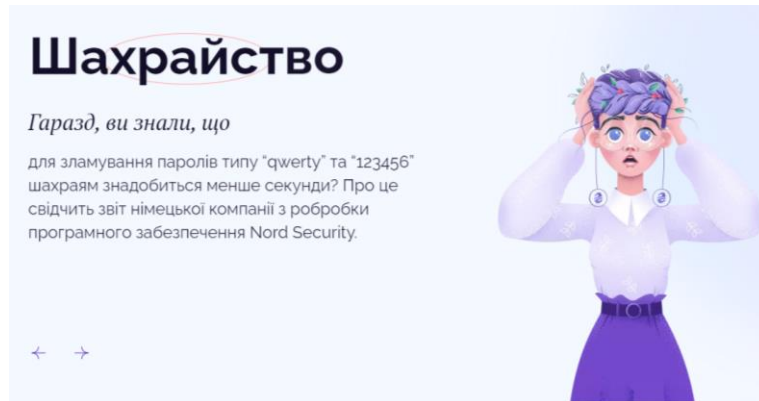
Шахрайські дії з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів

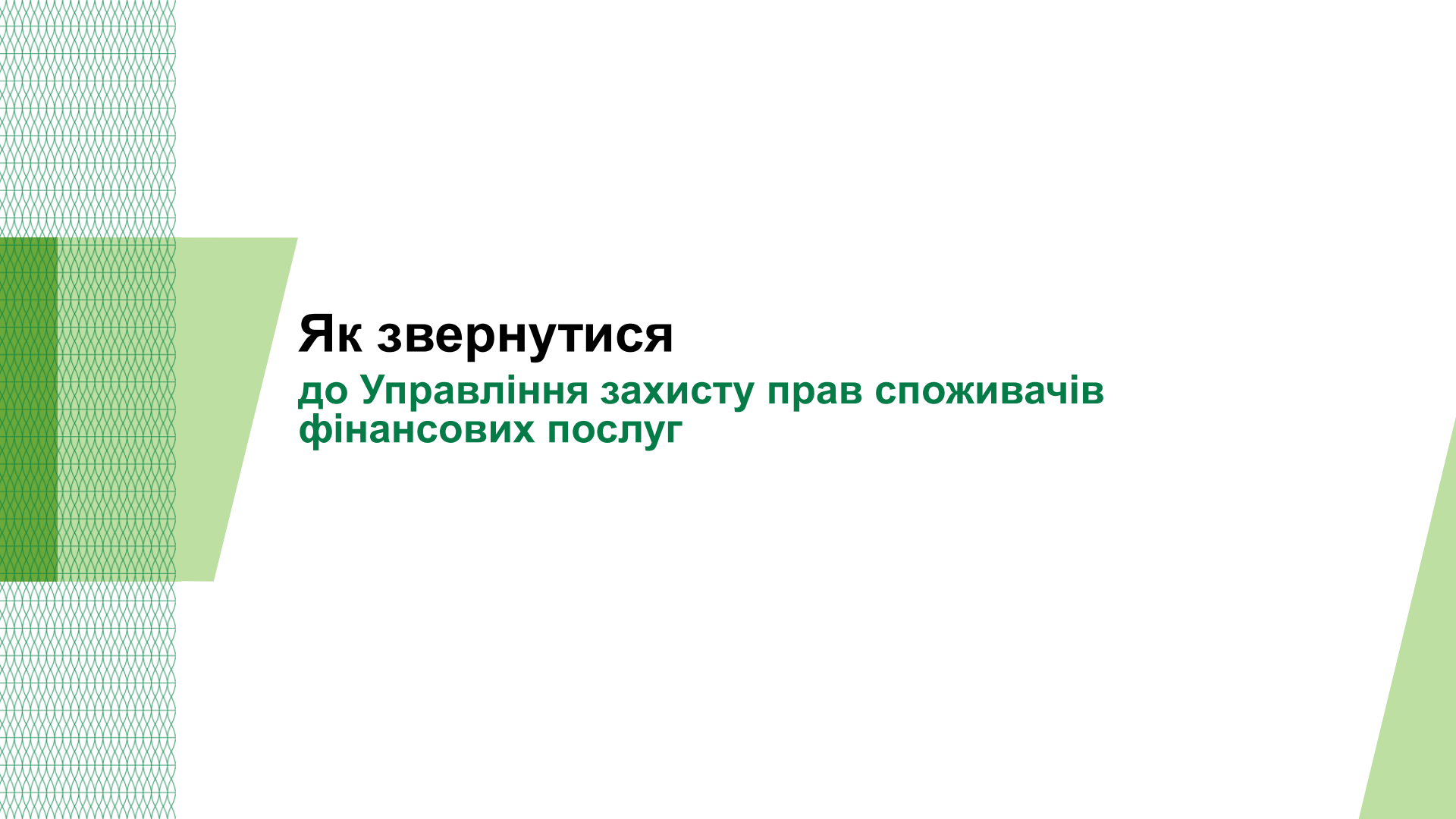
До Національного банку України продовжують надходити звернення споживачів фінансових послуг щодо вчинення відносно них шахрайських дій з використанням електронних платіжних засобів та їх реквізитів, та шахрайських дій невстановлених осіб з використанням персональних даних громадян.

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

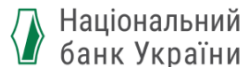


Зателефонувати до
контакт-центру
0 800 505 240



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

Більше інформації на сторінці УЗПСФП на сайті НБУ:



Національний банк України > Захист прав споживачів

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

Національний банк продовжує аналізувати компанії, діяльність яких має ознаки надання фінансових послуг та вимагає ліцензування

🕒 30 лип. 2025 16:00

Визначено порядок здійснення нагляду за додержанням законодавства про захист прав споживачів нефінансових платіжних послуг

🕒 11 лип. 2025 10:08

Розпочинається обговорення положення про інформування кредитними спілками споживачів щодо надання послуги залучення коштів та банківських металів (доповнено)

🕒 18 черв. 2025 18:50

Розпочинається обговорення положення стосовно вимог до договору про надання послуги залучення коштів та банківських металів (доповнено)

🕒 18 черв. 2025 17:19

Розпочинається обговорення положення стосовно вимог до договору про надання ломбардного кредиту (доповнено)

🕒 18 черв. 2025 11:52

В Україні запрацює новий тип фінансової установи – банк фінансової інклюдії – парламент ухвалив відповідний закон

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 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



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



Національний
банк України

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