

**«НАЦІОНАЛЬНА АСОЦІАЦІЯ СТРАХОВИКІВ УКРАЇНИ»**

Адреса для листування: 01024, м. Київ,  
вулиця Лютеранська, будинок 16, офіс 16-17  
Контактний телефон: +38 (098) 152 95 48  
e-mail: [office@nasu.com.ua](mailto:office@nasu.com.ua)  
[www.nasu.com.ua](http://www.nasu.com.ua)

*№2-380 від 25.09.2025 року*

**НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ**  
[Consumer.Protection@bank.gov.ua](mailto:Consumer.Protection@bank.gov.ua)

*Щодо запровадження механізму обміну  
інформацією про практику правозастосування*

Національна асоціація страховиків України засвідчує свою повагу та дякує Управлінню захисту прав споживачів (УЗПС) Національного банку України за конструктивний діалог, зокрема за робочі зустрічі зі страховиками.

Керуючись спільною метою підвищення стандартів ринку та ефективного захисту прав споживачів, ми наголошуємо на важливості глибокого розуміння страховиками підходів НБУ до правозастосування. Прозорість у цьому питанні є ключовим фактором, що дозволяє страховикам не лише реагувати на порушення, а й проактивно вдосконалювати внутрішні процеси та запобігати системним помилкам.

Для побудови ефективної системи превентивних заходів ринку необхідний доступ до актуальної практики регулятора. У зв'язку з цим НАСУ ініціює створення механізму регулярного інформаційного обміну.

*Пропозиції щодо співпраці*

Надання узагальненої інформації. Пропонуємо розглянути можливість надання на регулярній основі (наприклад, щоквартально) консолідованої та знеособленої інформації про результати наглядової діяльності УЗПС, зокрема за підсумками перевірок, розгляду звернень споживачів та моніторингу вебсайтів.

Консолідація запитів від ринку. Для підвищення практичної користі такого обміну, НАСУ готова перед формуванням запитів консолідувати та направляти до УЗПС перелік актуальних питань від страховиків. Це дозволить фокусувати зусилля на найбільш проблемних аспектах та спільно напрацьовувати єдині підходи.

Ми підготували та додаємо до цього листа орієнтовний формат для отримання запитуваної інформації, який може бути адаптований відповідно до ваших пропозицій. Для запуску пілотного етапу цієї ініціативи просимо надати зазначену інформацію, розпочавши зі звітного періоду за 3 квартал 2025 року.



Підписувач: Генеральний директор ЯСТРЕБ ДЕНИС АНАТОЛІЙОВИЧ  
Організація: НАЦІОНАЛЬНА АСОЦІАЦІЯ СТРАХОВИКІВ УКРАЇНИ  
Код ЄДРПОУ: 41697701  
Сертифікат чинний до: 26.12.2025  
Серійний номер: 382367105294AF970400000011710600E7494903

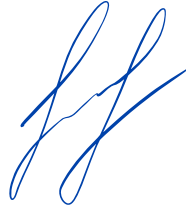
Також ми вже отримали та консолідували певні питання від учасників, які просимо розглянути.

Переконані, що така синергія та запропонований формат співпраці сприятимуть підвищенню рівня дотримання регуляторних вимог та зміцненню довіри споживачів до страхових послуг.

Додатки:

1. Пропонована форма отримання інформації.
2. Перелік питань учасників.

**З повагою -  
Генеральний директор Національної  
асоціації страховиків України**



**ЯСТРЕБ Денис**

## Питання учасників НАСУ

### Щодо Закону України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів»

#### 1. *Щодо підстав для відмови*

1.1. Згідно статті 19 Закону України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів» (надалі – ЗУ Про ОСЦПВ) потерпіла особа, яка скористалася правом на пряме врегулювання страхового випадку і звернулася із заявою про страхову виплату до страховика потерпілої особи, втрачає право на звернення до страховика відповідальної особи за отриманням страхової виплати. Потерпіла особа, яка не скористалася правом на пряме врегулювання страхового випадку і звернулася із заявою про страхову виплату до страховика відповідальної особи, втрачає право на звернення до страховика потерпілої особи за отриманням страхової виплати.

У разі звернення потерпілого в дві страхові компанії (надалі – СК), право отримання страхового відшкодування в одній із СК втрачається у разі звернення чи в разі подання заяви на виплату?

Питання викликано прецедентом, коли СК «ААА» відмовляла на підставі тільки факту звернення страхувальниці до СК «БББ», з якою у неї укладено договір ОСЦПВ (без подання заяви на виплату до СК «БББ»).

1.2. Згідно практики, відмова у страховій виплаті (страховому відшкодуванні) можлива лише з підстав, визначених згідно ЗУ Про ОСЦПВ (статті 32 та 37 в Законі № 1961-IV або статті 30 в Законі № 3720-IX).

Водночас, на практиці мають місце непоодинокі випадки страхового шахрайства, коли зловмисники імітують ДТП з метою отримання страхової виплати (відшкодування) за пошкодження, які були спричинені відповідним транспортним засобами за інших обставин, ніж заявляється Страховику, в тому числі до початку дії полісу ОСЦПВВНТ.

В абзаці 3 пункту 36.2 статті 36 Закону № 1961-IV зазначено, що вмотивоване рішення Страховика приймається не лише з підстав, визначених статтями 32 та/або 37 цього Закону, але й у разі невизнання майнових вимог заявника.

Чи має право страховик відмовляти з підстав страхового шахрайства, в тому числі на підставі висновків, складених судовими експертами?

#### 2. *Щодо обопільної вини*

2.1. Яким чином визначається відсоток вини учасників ДТП, в разі коли в настанні ДТП винні обидві сторони? Які мають бути аргументи для потерпілих? Від якої суми визначається/застосовується відсоток: від загальної суми збитку двох потерпілих чи окремо від суми збитку кожного учасника ДТП?

2.2. Чи можна проводити виплату і в рамках прямого врегулювання, і в рамках звернення стороннього потерпілого (при обопільній вині)?

#### 3. *Щодо застосування редакцій ЗУ Про ОСЦПВ*

3.1. Яким чином має бути визначена сума відшкодування за вхідним регресом, якщо поліс винуватця придбаний на умовах ЗУ Про ОСЦПВ 3720-IX, та отримано регресну

вимогу від страховика, який оплатив за договором КАСКО з урахування вартості оригінальних запасних частини?

#### *4. Щодо способів підтвердження вартості ремонту*

Який документ може підтверджувати позицію страховика щодо коректності визначення суми страхового відшкодування (розрахованою із врахуванням вартості аналогів альтернативних складових частин) з урахуванням того, що методичні вимоги оцінки майна не передбачають використання альтернативних складових частин ( супутні нормативні та законодавчі документи ще не змінено)?

#### *5. Щодо виплат на СТО*

5.1. У разі, якщо перша виплата була погоджена страховиком на СТО, запропоновану потерпілою особою (при цьому страховиком виконано умови щодо надання переліку СТО в повному обсязі), то чи має право страховик аргументовано не погоджувати додаткові виплати на таку СТО? Або всі послідовні виплати мають спрямовуватися теж на першу СТО?

5.2. За обставин, коли потерпіла особа не погоджується на ремонт авто на СТО, запропоновані СК, та СК не згодна сплачувати страхове відшкодування на рахунок СТО потерпілої особи, залишається опція – сплата страхового відшкодування на банківський рахунок потерпілої особи.

У такому випадку СК надсилає лист про надання заяви на виплату з реквізитами потерпілої особи, проте, потерпіла особа його ігнорує і продовжує наполягати на сплаті страхового відшкодування на рахунок «своїй» СТО. Тому Страховик очікує заяву на виплату з реквізитами потерпілої або її згоду на СТО за вибором Страховика.

За таких умов:

1) Чи буде вважати НБУ таку позицію СК в режимі очікування заяви на виплату від потерпілої особи про сплату страхового відшкодування на її рахунок правомірною?

2) У разі подання в подальшому потерпілою особою заяви на виплату на її рахунок - чи буде вестися відлік строку для сплати страхового відшкодування з моменту отримання СК першої заяви на виплату про сплату страхового відшкодування на рахунок СТО потерпілої особи? Бо в такому випадку буде необхідність доплачувати пеню.

#### *6. Щодо джерел інформації*

Чи можуть бути використанні для цілей, зокрема, врегулювання, тексти судових рішень (з загальнодоступного ресурсу – Реєстр судових рішень) в яких частина даних не відображається, зокрема немає даних про прізвище, ім'я, по батькові, даних про номер автомобіля приховано? Зважаючи на те, що отримання повного тексту рішення суду потребує додаткового часу, грошових витрат та іноді суттєво затримується видача самими судами.

### **Щодо інших відносин**

Чи можна при достроковому розірванні договору страхування у формулу розрахунку повернення страхового платежу за згодою сторін внести інші складові? Наприклад не включати період який залишився до кінця дії договору, не включати зроблені виплати, а наприклад додати таку складову як пробіг автомобіля чи інші складові?