



НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, Україна
телефон: 0-800-505-240,
+380 (50) 462-00-90
e-mail: nbu@bank.gov.ua
web: <https://bank.gov.ua>
Код ЄДРПОУ 00032106

NATIONAL BANK OF UKRAINE

9, Instytutska St., Kyiv, 01601, Ukraine
phone: +380 (44) 298-65-55,
+380 (50) 462-00-90
e-mail: nbu@bank.gov.ua
web: <https://bank.gov.ua>

На № 2-380 від 25.09.2025

Національна асоціація страховиків
України

office@nasu.com.ua

Щодо запровадження механізму
обміну інформацією про практику
правозастосування

Національний банк України (далі – Національний банк або Регулятор) розглянув лист Національної асоціації страховиків України (далі-НАСУ) від 25.09.2025 № 2-380 (далі – Лист) щодо створення механізму регулярного інформаційного обміну, зокрема стосовно надання узагальненої інформації наглядової діяльності Управління захисту прав споживачів фінансових послуг (далі – Управління) Національного банку, а також стосовно актуальних питань страховиків та у межах компетенції повідомляє таке.

Відповідно до частини другої статті 19 Конституції України органи державної влади, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, у межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України.

Національний банк згідно зі статтею 2 Закону України “Про Національний банк України” є центральним банком України, особливим центральним органом державного управління, юридичний статус, завдання, функції, повноваження і принципи організації якого визначаються Конституцією України, цим Законом та іншими законами України.

Згідно з пунктом 4 частини третьої статті 21 Закону України “Про фінансові послуги та фінансові компанії” Національний банк при здійсненні державного регулювання та нагляду за діяльністю з надання фінансових та супровідних послуг керується, зокрема, принципом відкритості та прозорості процесу нагляду, що забезпечується, у тому числі, шляхом:

а) оприлюднення з дотриманням режиму збереження інформації про надання фінансової послуги, таємниці фінансової послуги у встановленому нормативно-правовими актами Національного банку порядку, узагальненої та



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Лада Наталія Миколаївна

Сертифікат 3E0E4EA9F723F863040000000F100000E2E60000

Дійсний до: 15.07.2027 10:59:34

Національний банк України



14-0005/85057
від 06.11.2025 08:03

знеособленої інформації про планування та результати наглядової діяльності на сторінці офіційного інтернет-представництва (офіційному веб-сайті) Регулятора;

б) забезпечення доступності інформації у сфері нагляду відповідно до закону.

Звертаємо увагу, що Національний банк щоквартально на сторінці Офіційного інтернет-представництва Національного банку України публікує Звіти про роботу зі зверненнями, запитами на публічну інформацію та огляд практики застосування законодавства з питань захисту прав споживачів фінансових послуг, з якими можна ознайомитися за посиланням <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection>.

Також зазначаємо, що інформація про застосовані до страховиків заходи впливу за порушення вимог законодавства про захист прав споживачів за результатами безвиїзного нагляду та інспекційних перевірок публікується на сторінці Офіційного інтернет-представництва Національного банку України в розділі “Новини”.

Керуючись принципом прозорості та відкритості процесу нагляду у додатках до цього листа надаємо інформацію стосовно типових недоліків, виявлених в діяльності страховиків за результатом проведення в III кварталі 2025 року безвиїзного нагляду за дотриманням законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг та відповіді на запитання учасників страхового ринку.

Зауважуємо, що недоліки, зазначені в Додатку 2 до цього листа, не носили системного характеру, були поодинокими та враховані учасниками страхового ринку після отримання листів Національного банку.

Насамкінець повідомляємо, що з метою забезпечення відкритих та прозорих відносин з учасниками ринку страхових послуг, у тому числі шляхом взаємного обміну необхідною інформацією, Національний банк не заперечує проти надання у межах законодавства України за запитом НАСУ консолідованої та знеособленої інформації про типові недоліки в діяльності страховиків, а також надання відповідей на актуальні питання страховиків.

Додаток 1: Відповіді на запитання учасників ринку страхових послуг на 5 арк. в 1 прим.;

Додаток 2: Типові недоліки, виявлені при проведенні безвиїзного нагляду у III кварталі 2025 року на 4 арк. в 1 прим.

В.о. начальника Управління захисту прав
споживачів фінансових послуг

Наталія ЛАДА

Олена Трояновська
(044) 5273845



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Лада Наталія Миколаївна

Сертифікат 3E0E4EA9F723F863040000000F100000E2E60000

Дійсний до: 15.07.2027 10:59:34

Національний банк України



14-0005/85057

від 06.11.2025 08:03

Додаток 1 до листа Національного банку

Питання учасників страхового ринку (додаток 1 до листа НАСУ №2380 від 25.09.2025).

Щодо Закону України “Про обов’язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів”

Щодо питання 1.1.

Враховуючи положення абзацу четвертого частини першої статті 19 Закону України від 21.05.2024 № 3720-ІХ “Про обов’язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів” (далі - Закон № 3720), потерпіла особа, яка скористалася правом на пряме врегулювання страхового випадку, з моменту звернення **із заявою про страхову виплату** до страховика потерпілої особи втрачає право **на звернення за отриманням страхової виплати** до страховика відповідальної особи. І навпаки, 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.

Відповідно, якщо потерпіла особа **із заявою** про страхову виплату звернулася до свого страховика, то така особа **втрачає право на отримання** страхової виплати від страховика відповідальної особи.

Щодо питання 1.2.

Страховик **не має права відмовити** у здійсненні страхової виплати в інших випадках, ніж передбачені частинами першою та другою статті 30 Закону № 3720 (частина третя статті 30 Закону № 3720).

Для страхових випадків, врегулювання яких відповідно до розділу VI Закону № 3720 здійснюється згідно із Законом України від 01.07.2004 № 1961 “Про обов’язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів” (далі – Закон № 1961, втратив чинність на підставі Закону № 3720), страховик має право відмовити у виплаті страхового відшкодування з підстав передбачених статтями 32, 37 Закону № 1961.

В абзаці третьому пункту 36.2 статті 36 Закону № 1961 визначений обов’язок страховика прийняти вмотивоване рішення про відмову у здійсненні страхового відшкодування у разі невизнання майнових вимог заявника або з підстав, визначених статтями 32 та/або 37 Закону № 1961. При цьому, Закон № 1961 не містить положень які б визначали підстави для невизнання страховиком майнових вимог заявника.

Щодо питання 2.1.

Згідно з абзацом першим пункту 36.3 статті 36 Закону № 1961 у разі якщо відповідальними за заподіяння неподільної шкоди взаємопов’язаними,

сукупними діями є декілька осіб, розмір страхового відшкодування за кожну з таких осіб визначається **шляхом поділу розміру заподіяної шкоди на кількість таких осіб**.

Частиною п'ятою статті 34 Закону № 3720 передбачено, що у разі якщо відповідальними за заподіяння шкоди взаємопов'язаними, спільними діями є декілька осіб, розмір страхової виплати за кожну з таких осіб визначається страховиком, якому подано заяву про страхову виплату **шляхом поділу розміру заподіяної шкоди пропорційно до кількості таких осіб**.

Відносини у сфері цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів, враховуючи положення статті 2 Закону № 3720, регулюються, зокрема, Цивільним кодексом України, Законом України "Про страхування", іншими законами України і прийнятими відповідно до них нормативно-правовими актами.

Як встановлено у пункті 3 частини першої статті 1188 Цивільного кодексу України шкода, завдана внаслідок взаємодії кількох джерел підвищеної небезпеки, відшкодовується на загальних підставах, а саме: за наявності вини всіх осіб, діяльністю яких було завдано шкоди, розмір відшкодування визначається у відповідній частці залежно від обставин, що мають істотне значення.

Щодо питання 2.2.

Відповідно до частини першої статті 19 Закону № 3720 у разі дорожньо-транспортної пригоди, що сталася за участю лише **двох** забезпечених транспортних засобів або за участю лише двох транспортних засобів, з яких забезпеченим є транспортний засіб, власником якого є потерпіла особа, і в якій потерпілій особі заподіяно шкоду виключно у вигляді пошкодження або фізичного знищення такого транспортного засобу, потерпіла особа має право на пряме врегулювання страхового випадку. У разі настання іншої дорожньо-транспортної пригоди, ніж визначено абзацом першим цієї частини, заява про страхову виплату подається виключно страховику відповідальної особи.

Слід зазначити, що законодавство України не містить визначення "сторонній потерпілий".

З огляду на вищенаведене, для надання відповіді, питання 2.2 додатку 1 до листа НАСУ №2-380 від 25.09.2025 потребує окремої конкретизації та уточнення.

Щодо питання 3.1.

Закон № 3720 не містить норм щодо порядку розрахунку сум відшкодування за регресною вимогою, отриманою від страховика, який оплатив страхове відшкодування за договором страхування наземного транспортного засобу.

Разом з тим, зауважимо, що порядок розрахунку страхової виплати встановлено вимогами статті 27 Закону № 3720.

Щодо питання 4.

Відповідно до частини другої статті 27 Закону № 3720 витрати, пов'язані з відновлювальним ремонтом пошкодженого транспортного засобу (страхова виплата), відшкодовуються страховиком у розмірі вартості відновлювального ремонту, що забезпечує **приведення транспортного засобу у стан, який мав такий транспортний засіб до настання дорожньо-транспортної пригоди**, та визначається відповідно до частини третьої цієї статті.

Нормами Закону № 3720 не визначений порядок розрахунку вартості аналогів оригінальних складових частин.

Таким чином, на думку Національного банку, при вирішенні питання коректності визначення суми страхової виплати (розрахованої із врахуванням вартості аналогів оригінальних складових частин), має значення обґрунтування позиції страховика щодо обрання певних аналогів оригінальних складових частин у зв'язку із положеннями частини другої статті 27 Закону № 3720.

Щодо питання 5.1.

Відповіді на питання 5.1 додатку 1 до листа НАСУ №2-380 від 25.09.2025 року не можуть бути надані без аналізу всіх обставин справи про врегулювання страхового випадку.

Щодо питання 5.2.

Порядок розрахунку строків прийняття рішення за заявою про страхову виплату визначений у частинах четвертій, п'ятій і шостій статті 32 Закону № 3720.

Відповідно до частин першої, другої та третьої статті 34 Закону № 3720 страховик зобов'язаний у строк, передбачений частиною п'ятою статті 32 Закону № 3720, письмово у спосіб, зазначений у заяві про страхову виплату, повідомити заявника про прийняте за його заявою рішення. Страховик зобов'язаний здійснити страхову виплату протягом трьох робочих днів з дня направлення заявнику повідомлення про прийняте рішення за його заявою про здійснення такої виплати. У разі прийняття рішення про відмову у здійсненні страхової виплати страховик зобов'язаний у повідомленні про прийняте рішення зазначити підстави для його прийняття.

Абзацом другим частини п'ятої статті 32 Закону № 3720 встановлено, що у разі повідомлення страховиком заявника протягом строку, встановленого частиною четвертою цієї статті, про неподання ним одного чи кількох документів, передбачених частиною третьою цієї статті, перебіг граничного строку для прийняття рішення за заявою про страхову виплату зупиняється з дня надання (надсилання) такого повідомлення та поновлюється з наступного робочого дня після отримання страховиком таких документів у повному обсязі (останнього документа з усіх необхідних у разі надання їх не в повному обсязі).

Питання здійснення страхової виплати у разі пошкодження транспортного засобу, зокрема щодо відшкодування вартості відновлювального ремонту пошкодженого внаслідок дорожньо-транспортної пригоди транспортного засобу врегульоване статтею 27 Закону № 3720.

При цьому, на думку Національного банку, незгода страховика із здійсненням відшкодування на рахунок особи, яка відповідно до своїх установчих документів має право здійснювати діяльність з ремонту транспортних засобів, обраної потерпілою особою, має бути обґрунтованою, у відповідності до закону, з урахуванням усіх обставин справи.

Щодо питання 6.

Відповідно до пункту 12 частини третьої статті 32 Закону № 3720 до заяви про страхову (регламентну) виплату додається копія постанови суду по справі про адміністративне правопорушення, що набрала законної сили - на вимогу страховика у межах строку, передбаченого частиною четвертою цієї статті. Страховик має право вимагати копію постанови суду по справі про адміністративне правопорушення, що набрала законної сили, лише у разі складення протоколу про вчинення порушення Правил дорожнього руху стосовно двох або більше осіб за одним фактом дорожньо-транспортної пригоди або у разі наявності в документі про дорожньо-транспортну пригоду, оформленому працівниками відповідних підрозділів Національної поліції України відповідно до законодавства, чи в інших документах повідомлення учасника дорожньо-транспортної пригоди про його незгоду з обставинами такої дорожньо-транспортної пригоди.

Згідно з пунктом 13 частини третьої статті 32 Закону № 3720 до заяви про страхову (регламентну) виплату додається копія вироку суду чи іншого рішення, що набрало законної сили, що підтверджує завершення кримінального провадження, якщо дослідження обставин дорожньо-транспортної пригоди здійснювалося у кримінальному провадженні та страховик у межах строку, передбаченого частиною четвертою цієї статті, вимагає надання такого документа.

Крім того, пунктом 7 частини третьої статті 33 Закону № 3720 передбачено, що на підставі письмового запиту страховика судом надається: копії рішень (ухвал, постанов, вироків), прийнятих у справах про адміністративні правопорушення, у кримінальному, цивільному чи господарському провадженні.

Отже, необхідність надання/отримання постанови суду по справі про адміністративне правопорушення та/або копії вироку суду чи іншого рішення, що набрало законної сили, визначається на розсуд страховика з урахуванням вимог Закону № 3720.

Щодо інших відносин

Частиною четвертою статті 105 Закону України “Про страхування” та пунктом 201 глави 29 розділу VIII Положення № 182¹ передбачено, що у разі дострокового припинення дії договору страхування, крім договору страхування життя, за вимогою страхувальника страховик повертає йому частину сплаченої страхової премії за період, що залишився до закінчення строку дії договору, з вирахуванням за цей період витрат, пов’язаних безпосередньо з укладенням і виконанням цього договору страхування, та фактичних страхових виплат, що були здійснені за страховими випадками, що сталися протягом строку дії договору страхування (протягом періоду страхування, у якому відбувається таке дострокове припинення, для договорів страхування, строк дії яких включає періоди страхування та перевищує один рік).

Таким чином, під час розрахунку частини страхової премії, яка повертається страхувальнику у зв’язку з достроковим припиненням дії договору страхування іншого, ніж страхування життя, за вимогою страхувальника, страховик зобов’язаний здійснювати такий розрахунок з урахуванням усіх складових, встановлених вимогами законодавства України, та не має права враховувати будь-які інші витрати та/або критерії, ніж передбачені в частині четвертій статті 105 Закону України “Про страхування”, пункті 201 глави 29 розділу VIII Положення № 182.

¹ Положення про характеристики та класифікаційні ознаки класів страхування, особливості здійснення діяльності зі страхування та укладання договорів за класами страхування, затверджене постановою Правління Національного банку України від 25.12.2023 № 182 (зі змінами)

Додаток 2 до листа Національного банку

1. Типові недоліки, виявлені при проведенні безвиїзного нагляду у третьому кварталі 2025 року

Категорія відносин	Типові помилки	Норми законодавства	Рекомендації
I. Інформування на вебсайтах:			
Страховиків	1. Інформація про черговість задоволення вимог споживачів, за договорами страхування, які можуть виникнути в разі визнання страховика банкрутом, відповідно до частини дев'ятої статті 92 Кодексу України з процедур банкрутства, розміщена не на окремій вебсторінці з інформацією про страховика 2. Відсутня інформація про: - порядок обробки персональних даних споживачів та дії страховика щодо їх захисту; - перелік відомостей, що мають істотне значення для оцінки страхового ризику, та/або інформацію про інші обставини, що враховуються під час визначення розміру страхової премії; - застереження для споживача про необхідність ознайомлення до укладення договору страхування з інформацією про винятки із страхових випадків та підстави для відмови у здійсненні страхових виплат...; - інформація про страховий продукт ОСЦПВ...	пп.1 п.5 Положення №174¹ пп.2 п.5 Положення №174 пп.13 п.7 Положення №174 пп.14 п.7 Положення №174 п.8¹ Положення №174	Посилити контроль за дотриманням вимог законодавства про захист прав споживачів, зокрема в частині розкриття інформації на вебсайтах, у тому числі у випадку внесення змін до законодавства.

¹ Тут та далі - Положення про розкриття інформації про страховика та страховий продукт, розміщення інформаційного документа про стандартний страховий продукт на вебсайтах страховиків та страхових посередників, затверджене постановою Правління Національного банку України 20.12.2023 № 174, зі змінами

Страхових посередників	Інформація про страхового посередника не актуалізована з урахуванням вимог Положення № 173 ²	п. 5, 6 Положення № 173	Здійснювати своєчасну актуалізацію інформації при внесенні змін до законодавства
2. Інформування до укладання договору	Відсутній повний перелік інформації про страхового посередника, яка надається клієнту до укладення договору страхування; Відсутність підтвердження надання інформації про страховий продукт, страховика, страхового посередника до укладення договорів в електронному вигляді	ст. 88 Закону про страхування ³ Ст. 86, 87 та 88 Закону про страхування	Посилити контроль за дотриманням вимог законодавства в частині надання інформації до укладання договору Забезпечити технологічну можливість надання підтвердження про ознайомлення споживача до укладання договору з інформацією про страховий продукт, страховика, страхового посередника
3. Укладення та умови договорів страхування	3.1. Договори страхування не містили місця укладення договору 3.2. Відомості про страховика та страхувальника зазначені не в повному обсязі 3.3. Інформація про страхового посередника наведена в договорі шляхом зазначення посилання на таку інформацію, що розміщена на вебсайті посередника, або відомості про посередника зазначені не в повному обсязі 3.4. Недотримані технічні вимоги до договорів страхування	п.2 ч.2 ст.9 ЗУ про фінансові послуги ⁴ п.3 5 ч.2 ст.9 ЗУ про фінансові послуги п.4 ч.2 ст.9 Закону про фінансові послуги Додаток до Положення № 175 ⁵	Посилити контроль за відповідністю договорів страхування вимогам законодавства. Проводити періодичні перевірки програмних застосунків з метою виявлення помилок у програмному забезпеченні при укладанні договорів страхування в формі електронного документа.

² Положення про розкриття споживачу інформації про страхового посередника та порядок реалізації страхового продукту як додаткового до інших товарів, робіт або послуг, що не є страховими, затверджене постановою Правління Національного банку України від 26.12.2024 № 173

³ Закон України "Про страхування" (далі – Закон про страхування)

⁴ Закон України "Про фінансові послуги та фінансові компанії" (далі – ЗУ про фінансові послуги)

⁵ Положення про особливості укладення договорів страхування зі споживачами, затверджене Постановою Правління Національного банку України 20.12.2023 №175, зі змінами (далі – Положення № 175)

4. Врегулювання страхових випадків	4.1. Здійснення виплати без експертизи/погодження 4.2. Прийняття рішень про здійснення страхового відшкодування та здійснення виплат не в строки, передбачені договором або законом 4.3. Несплата неустойки (штрафу, пені) за кожен день прострочення виплати страхового відшкодування. 4.4. Прийняття невмотивованого/необґрунтованого рішення про відмову у здійсненні страхової виплати	п. 36.2 статті 36 Закону № 1961-IV⁶ абз. 1-2 п. 36.2 ст.36 Закону № 1961-IV або ч 5 ст. 32/ч. 2 ст. 34 Закону № 3720-IX⁷ або п. 1 ч. 1 ст. 92 Закону про страхування п 36.5 статті 36 Закону № 1961-IV або ч. 8 статті 34 Закону № 3720-IX або ч. 7 ст. 102 Закону про страхування ст. 32 та 37 Закону № 1961-I або ч. 1-2 ст. 30 Закону № 3720-IX або ч.2 ст. 92 Закону про страхування	Дотримуватися вимог законодавства. Розробити та впровадити заходи, спрямовані на покращення якості врегулювання збитків та зменшення кількості скарг. Посилити контроль за дотриманням граничних строків здійснення страхової виплати. Дотримуватися строків визначених частиною четвертою статті 32 Закону № 3720-IX в частині інформування заявника про відсутність одного чи кількох документів, передбачених Законом № 3720-IX для прийняття рішення Покращити якість комунікації з страховальниками та заявникам при наданні роз'яснень: - щодо умов страхування при укладенні договору страхування; - щодо подання повідомлення про ДТП та заяви про страхову виплату; - щодо строків подання заяви про страхову виплату, порядку огляду пошкодженого майна, залучення компетентних органів (в разі необхідності);
------------------------------------	--	--	---

⁶ Закон України «Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів» від 01.07.2004 №1961-IV, (далі – Закон № 1961-IV), 01.01.2025 втратив чинність.

⁷ Закон України від 21.05.2024 № 3720-IX “Про обов'язкове страхування цивільно-правової відповідальності власників наземних транспортних засобів” (далі - Закон № 3720)

	4.5. Потерпілій особі не надано інформацію про перелік осіб, які відповідно до своїх установчих документів мають право здійснювати діяльність з ремонту транспортних засобів	абз. 4 ч. 4 ст. 27 Закону № 3720-IX	- щодо порядку розрахунку розміру страхової виплати та способів здійснення страхової виплати; - інформації про перелік СТО. У разі надходження запитів від Регулятора проводити аналіз ознак порушень з метою вжиття заходів для їх недопущення.
Проблематика ринку	Зазвичай більше 80% звернень споживачів щодо діяльності страховиків стосуються невиклати страхового відшкодування/виплати без експертизи (погодження)/порушення строків виплати та несплата пені/виплати не в повному обсязі. Після отримання запитів від Національного банку у більшості випадків питання вирішуються на користь страхувальників/потерпілих осіб		