


07:33, 03 червня

ПриватБанк не повертає кошти після збою термінала без відкриття рахунку – деталі скарги

Під час операції через термінал ПриватБанку транзакція не була проведена, а готівку не повернули

 Владлена Мачульська
ЖУРНАЛІСТ

 30  



Термінал самообслуговування ПриватБанку прийняв купюру, але не провів транзакцію, колаж: Інформатор-Україна


Чоловік намагався поповнити картку іншого банку через термінал ПриватБанку. Замість підтвердження операції [термінал видає повідомлення про помилку](#), чек не роздрукувався. Служба підтримки повідомила, що повернення коштів можливе лише за умови відкриття рахунку в банку. Про це він написав 30 травня у відгуку на платформі Мінфін.

28 травня він скористався [послугою "поповнення картки іншого банку"](#) в терміналі та вніс 1 тисячу гривень однією купюрою. Одразу після внесення коштів на екрані з'явилося повідомлення про помилку – транзакція не пройшла.

Чоловік одразу зателефонував на гарячу лінію ПриватБанку (3700). Там підтвердили, що транзакція справді не пройшла, але повідомили, що готівкою кошти не повертають – лише на рахунок клієнта банку. Оскільки він не є клієнтом установи, попросив переказати гроші на рахунок в іншому банку або повторити транзакцію за вказаними реквізитами.

"Зверніться у відділення та відкрийте рахунок у нашому банку, лише після цього ми зможемо перевести кошти", - заявив оператор гарячої лінії.

Коли чоловік пояснив, що не хоче і не може відкривати рахунок у ПриватБанку, оператор відповів: "Тоді ми нічим не можемо вам допомогти". Таким чином банк фактично поставив умову: щоб отримати назад власні гроші після збою термінала, людина спершу мусить стати клієнтом установи.

 ПриватБанк відмовляє повертати кошти, які не прийняв термінал без відкриття рахунку

ПриватБанк відмовляє повертати кошти, які не прийняв термінал без відкриття рахунку, фото: Інформатор

Масштаб проблеми виявився значним

За даними платформи Мінфін, лише за квітень 2026 року надійшло **223 відгуки з подібними проблемами** - коли термінали не проводили транзакції або не повертали кошти. Вирішено з них було лише 32 випадки.

Ситуація з відмовою повертати кошти без відкриття рахунку викликає питання щодо дотримання прав споживача. Чоловік скористався публічним терміналом і втратив кошти через технічний збій – з незалежних від нього причин. Вимога відкрити рахунок як умова повернення коштів може не мати правового підґрунтя, адже договірні відносини між сторонами фактично не виникли навіть після внесення готівки.

У таких випадках рекомендовано звернутися до відділення банку з вимогою скласти акт про несправність термінала та подати заяву про повернення коштів. Якщо банк відмовляє і надалі, наступним кроком є скарга до Національного банку України. Факт внесення готівки може бути підтверджений відеозаписом із термінала, що може стати підставою і для судового позову.

Клієнти масово скаржаться на ПриватБанк

Це не перший випадок, коли банк потрапляє в центр скандалу через [блокування коштів без згоди клієнта](#). Нещодавно стало відомо, що фінустанова заблокувала зняття депозиту через внутрішні часові обмеження, а потім автоматично пролонгувала вклад ще на 10 місяців - хоча клієнт цього не просив і не погоджувався на такі умови.

Паралельно у судовій практиці фіксуються спори між банком і позичальниками щодо [нарахованих відсотків і пені за кредитом](#). Зокрема, суд розглядав позов про стягнення понад 33 тисяч гривень - при цьому позичальник визнавав борг лише частково й заперечував правомірність частини нарахувань. Такі випадки свідчать про системні розбіжності між внутрішньою практикою банку і очікуваннями клієнтів.

СЛІДКУЙТЕ ЗА НАМИ У TELEGRAM



Оперативні новини та розбори: Україна, світ, війна

ПІДПИСАТИСЯ

👁️ В окупованому Криму через паливну кризу запровадили ліміти на продаж олії та макаронів

👁️ У Мінцифри відповіли Гетманцеву щодо лотерейної монополії

22:07

В окупованому Криму через паливну кризу запровадили ліміти на продаж олії та макаронів

21:04

У Мінцифри відповіли Гетманцеву щодо лотерейної монополії

20:35

Не хоче закінчувати війну - Зеленський про відмову Путіна від зустрічі

20:23

Президент Румунії звинуватив Росію у вибуху дрона в порту Констанца

20:12

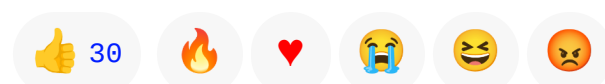
Лідери Заходу хочуть зустрітися із Зеленським - обговорять, як посадити Путіна за стіл переговорів

19:49

Сили оборони знищили у центрі Покровська точку запуску дронів Молнія

ЧИТАЙТЕ ТАКОЖ:

- [ПриватБанк вимагає стягнути 33 163 грн боргу за кредитом, але чоловік заперечує частину нарахувань – що вирішив суд](#)
- [ПриватБанк заблокував зняття депозиту через годинні обмеження і пролонгував вклад без згоди клієнта](#)
- [Клієнтка надала документи щодо походження коштів, але ПриватБанк заблокував рахунки – що сталося](#)



ПРИВАТБАНК | ГРОШІ

Світ	Україна	Київ	Регіони	Гроші	Шоу-біз	Життя
Геополітика	Війна	Столиця	Дніпро	Підвищення податків	Приватне життя	Життя
Країни світу	Події	Влада	Кривий Ріг	Економічне бронювання		Наука
Українці за кордоном	Політика	Бюджет	Нікополь			Здоров'я
	Кримінал	Культура	Буча - Ірпінь			Гороскопи
		Дива	Переяслав			
		Прес-релізи	Івано-Франківськ			
			Коломия			
			Калуш			



Про нас | Наші автори | Реклама

Інформатор проекти | Столиця | Ваші фінанси | Авто | Бек