



## НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, Україна  
телефон: 0-800-505-240  
факс +380 (44) 230-20-33, 253-77-50  
e-mail: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua) Код ЄДРПОУ 00032106

## NATIONAL BANK OF UKRAINE

9, Instytutska St., Kyiv, 01601., Ukraine  
phone: 0-800-505-240  
fax +380 (44) 230-20-33, 253-77-50,  
e-mail: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

Голові Верховної Ради України  
Разумкову Д. О.

Про розгляд запиту  
щодо звернення родини Гапєєвих

Шановний Дмитре Олександровичу!

На Ваш запит, який надійшов до Національного банку України листом від 10.09.2021 №11/10-108 та який був зареєстрований в Національному банку України 16.09.2021 за №КО-172315/12/29403, стосовно звернення родини

(далі – Заявники) щодо взаємовідносин, що склались між Заявниками та АТ «Ощадбанк», Національний банк України повідомляє таке.

Національним банком України на аналогічні звернення від 27.07.2021 (вх. 28.07.2021 №КО-172315/1/23157), звернення від 04.08.2021 (вх. 05.08.2021 №КО-172315/2/24422), яке надійшло до Національного банку з листами Урядового контактного центру від 04.08.2021 №ГА-12901239 та №ГА-12901247, звернення (вх. 09.08.2021 №КО-172315/3/24778), яке надійшло до Національного банку з листом Державної служби фінансового моніторингу України від 09.08.2021 №3256/340-06-1, звернення від 06.08.2021 (вх. 11.08.2021 №КО-172315/4/25157), яке надійшло до Національного банку з листом народного депутата України Василевської-Смаглюк О.М. від 11.08.2021 №302/503/08-21, звернення від 05.08.2021 (вх. 12.08.2021 №КО-172315/5/25370), яке надійшло до Національного банку з листом Національного антикорупційного бюро України від 09.08.2021 №11-192/24314, були надані відповідні роз'яснення Заявникам по суті порушених у зверненні питань листом від 17.08.2021 №14-0004/75953.

Також, Національним банком України на звернення від 10.09.2021 № КО-172315/11/28738, яке надійшло до Національного банку України з листом народного депутата України Бабій Р. В. від 25.08.2021 №108, було



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Шевченко Кирило Євгенович

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000E9100000DB430000

Дійсний до: 01.07.2023 16:41:07

Національний банк України



14-0004/88235

від 21.09.2021 17:55:26

проінформовано Заявників листом від 14.09.2021 № 14-0004/85526 про те, що питання порушене у зверненні вирішено по суті.

Додаток: копія листа Національного банку України, вих. № 14-0004/75953 від 17.08.2021 на 5 арк;

копія листа Національного банку України, вих. №14-0004/85526 від 14.09.2021 на 2 арк.

З повагою

Голова

Кирило ШЕВЧЕНКО

Виконавець: Шульга Наталія  
Телефон: (044) 527-38-45



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Шевченко Кирило Євгенович

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000E9100000DB430000

Дійсний до: 01.07.2023 16:41:07

Національний банк України



14-0004/88235





## НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, Україна  
телефон: 0-800-505-240  
факс +380 (44) 230-20-33, 253-77-50  
e-mail: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua) Код ЄДРПОУ 00032106

## NATIONAL BANK OF UKRAINE

9, Instytutska St., Kyiv, 01601, Ukraine  
phone: 0-800-505-240  
fax +380 (44) 230-20-33, 253-77-50,  
e-mail: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

### Про розгляд звернення

Шановні

Національний банк України (далі - Національний банк) розглянув Ваше колективне звернення від 27.07.2021 (вх. 28.07.2021 №КО-172315/1/23157), звернення від 04.08.2021 (вх. 05.08.2021 №КО-172315/2/24422), яке надійшло до Національного банку з листами Урядового контактного центру від 04.08.2021 №ГА-12901239 та №ГА-12901247, звернення (вх. 09.08.2021 №КО-172315/3/24778), яке надійшло до Національного банку з листом Державної служби фінансового моніторингу України від 09.08.2021 №3256/340-06-1, звернення від 06.08.2021 (вх. 11.08.2021 №КО-172315/4/25157), яке надійшло до Національного банку з листом народного депутата України Василевської-Смаглюк О.М. від 11.08.2021 №302/503/08-21, звернення від 05.08.2021 (вх. 12.08.2021 №КО-172315/5/25370), яке надійшло до Національного банку з листом Національного антикорупційного бюро України від 09.08.2021 №11-192/24314, щодо взаємовідносин, що склались з АТ «Ощадбанк» (далі – Банк) та в межах своїх повноважень повідомляє таке.

Згідно зі статтею 55 Закону України «Про банки і банківську діяльність» відносини банку з клієнтом регулюються законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку України та угодами (договорами) між клієнтом та банком.

Варто зазначити, що банк здійснює виплату вкладу (частини вкладу) спадкоємцю власника поточного/вкладного (депозитного) рахунку на підставі документів, визначених законодавством України (пункт 9<sup>3</sup> розділ I Інструкції про



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Добайчук Ольга Володимирівна

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000400D0000A2440000

Дійсний до: 09.07.2023 12:20:26

Національний банк України



14-0004/75953



порядок відкриття і закриття рахунків клієнтів банків та кореспондентських рахунків банків - резидентів і нерезидентів<sup>1</sup>).

У випадку, якщо спадкування майна померлого клієнта Банку відбувається за законом згідно Цивільного кодексу України, то документом, що підтверджує право спадкоємця на отримання спадщини є свідоцтво про право на спадщину за законом.

Загальні положення про спадкування визначені в Книзі шостій «Спадкове право» Цивільного кодексу України.

Окремо варто зазначити про таке.

Згідно з Законом України «Про Національний банк України» (далі – Закон про Національний банк) та Законом України «Про банки і банківську діяльність» (далі – Закон про банки) Національний банк України є центральним банком України, особливим органом державного управління, який координує діяльність банківської системи в цілому в межах та порядку, передбачених законодавством України.

Вважаємо за необхідне зазначити, що банки є незалежними в своїй діяльності і не мають ні організаційного, ні структурного підпорядкування Національному банку України (стаття 5 Закону про банки та стаття 4 Закону про Національний банк).

Органам державної влади, до яких відноситься і Національний банк України, заборонено будь-яким чином впливати на керівництво чи працівників банків у ході виконання ними службових обов'язків або втручатись в діяльність банку, за винятком випадків, передбачених законом (стаття 5 Закону про банки).

Статтями 6 та 7 Закону про Національний банк чітко визначений перелік функцій Національного банку України.

Просимо прийняти до уваги, що до повноважень Національного банку, визначених Законом про Національний банк, Законом про банки не належить здійснення представництва фізичних осіб у межах договірних відносин з фінансовими установами та здійснення впливу на фінансові установи з метою вчинення певних дій на користь їх клієнтів.

Інформуємо, що згідно зі статтею 47 Закону про банки банки самостійно встановлюють процентні ставки та комісійну винагороду за надані послуги. При цьому банку забороняється встановлювати процентні ставки та комісійні винагороди на рівні нижче собівартості банківських послуг у цьому банку (стаття 53 Закону про банки).

Таким чином, розмір і порядок стягнення комісійної винагороди банки встановлюють самостійно з урахуванням чинного законодавства на основі

<sup>1</sup> Затвердженої постановою Правління Національного банку України 12 листопада 2003 року № 492 (у редакції постанови Правління Національного банку України від 01 квітня 2019 року № 56).





тарифів, затверджених рішенням правління банку, та відповідно до укладених з клієнтами договорів.

Слід звернути увагу, що обслуговування в Банку здійснюється на підставі договору комплексного банківського обслуговування фізичних осіб (далі - ДКБО), який розміщено на сайті [www.oschadbank.ua](http://www.oschadbank.ua) та відповідає нормам статей 633, 634 Цивільного кодексу України.

Договором, у визначенні статті 626 Цивільного кодексу України є домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків.

Відповідно до статті 627 Цивільного кодексу України сторони є вільними в укладенні договору, виборі контрагента та визначенні умов договору з урахуванням вимог цього Кодексу, інших актів цивільного законодавства, звичаїв ділового обороту, вимог розумності та справедливості.

Згідно зі статтею 628 Цивільного кодексу України зміст договору становлять умови (пункти), визначені на розсуд сторін і погоджені ними, та умови, які є обов'язковими відповідно до актів цивільного законодавства.

Договір є обов'язковим для виконання сторонами (стаття 629 Цивільного кодексу України).

Відповідно до пункту 3.1 розділу III ДКБО договір визначає умови та порядок здійснення Банком комплексного банківського обслуговування Клієнта, регулює відносини Сторін при наданні Клієнту послуг Банку. Згідно з умовами цього Договору Банк, у разі приєднання Клієнта до договору, зобов'язується надавати Клієнту визначені Договором та обрані Клієнтом послуги, а Клієнт зобов'язується їх оплатити в розмірах та в порядку, передбачених Договором і Тарифами.

Згідно з пунктом 6.1 розділу VI ДКБО послуги, які надаються Банком, оплачуються Клієнтом згідно з Тарифами, чинними на момент здійснення відповідної операції, отримання Послуги, якщо інше не передбачено умовами Договору.

Банк публікує Тарифи на Сайті та розміщує для вільного ознайомлення Клієнтів на інформаційних стендах, що знаходяться в приміщеннях установ Банку, якщо інше не визначено іншими умовами Договору (пункт 6.3 розділу VI Договору).

Банк на запит Національного банку повідомив, що порушене у зверненнях питання потребує додаткового розгляду та вивчення. Про результати прийнятого Банком рішення Вас буде повідомлено додатково.

Слід звернути увагу, що Національний банк не має права вимагати від банків виконання операцій та інших дій, не передбачених законами України та нормативними актами Національного банку (стаття 63 Закону про Національний банк).



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Лобайчук Ольга Володимирівна

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000400D0000A2440000

Дійсний до: 09.07.2023 12:20:26

Національний банк України



14-0004/75953



Усі питання, які виникають внаслідок укладених договорів, вирішуються сторонами, а у випадку недосягнення домовленості спори розглядаються у судовому порядку.

Також, просимо прийняти до уваги, що відповідно до статті 71 Закону про банки Національний банк здійснює перевірки банку з метою визначення рівня безпеки і стабільності операцій банку, достовірності звітності банку і дотримання банком законодавства України про банки і банківську діяльність, а також нормативно-правових актів Національного банку. Перевірка банків здійснюється відповідно до плану, затвердженого Національним банком, і не частіше одного разу на рік.

Згідно зі статтею 67 Закону про банки Національний банк здійснює банківський нагляд у формі інспекційних перевірок та безвиїзного нагляду.

Відповідно до Положення про здійснення Національним банком України безвиїзного банківського нагляду, затвердженого постановою Правління Національного банку України від 06.12.2018 № 135 (далі – Положення № 135), Національний банк України за наявності обґрунтованих підстав має право прийняти рішення про проведення камеральної перевірки банку під час здійснення безвиїзного банківського нагляду з окремих питань діяльності банку або проведених банком операцій.

Також Національний банк може прийняти рішення про проведення позапланової перевірки за наявності обґрунтованих підстав, перелік яких визначений пунктом 22 розділу V Положення про організацію та проведення інспекційних перевірок, затвердженого постановою Правління Національного банку від 17.07.2001 № 276 (у новій редакції, затвердженій постановою Правління Національного банку від 28.12.2017 № 145) (далі – Положення № 276).

Зважаючи на вищевикладене, Положення № 135 та Положення № 276 не передбачають призначення та проведення Національним банком України перевірок банків за зверненнями фізичних осіб.

Підстави застосування заходів впливу, зокрема, до банків визначені пунктом 3.1 глави 3 розділу I Положення про застосування Національним банком України заходів впливу, затвердженого постановою Правління Національного банку України 17.08.2012 № 346, серед яких звернення фізичних, юридичних осіб відсутні.

Отже, якщо на Вашу думку, Банк своїми діями порушує права та інтереси, то законодавство України, а саме положення статті 55 Конституції України та статей 15, 16 Цивільного кодексу України, визначає порядок вирішення спорів, а також оскарження дій посадових осіб банку, та закріплює право осіб на звернення до суду за захистом своїх порушених, невизнаних або оспорюваних прав та інтересів.

Цей лист підписано з накладанням кваліфікованого електронного підпису згідно із статтею 6 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг».



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Добайчук Ольга Володимирівна

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000400120000A2440000

Дійсний до: 09.07.2023 12:20:26

Національний банк України



14-0004/75953



Кваліфікований електронний підпис - удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа (пункт 23 статті 1 Розділ I Закон України «Про електронні довірчі послуги»).

Національний банк України здійснює державне регулювання у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації у банківській системі (стаття 5 Розділу II Закону України «Про електронні довірчі послуги»).

Акредитований Центр Сертифікації Ключів НБУ (АЦСК НБУ) надає підписувачу кваліфіковану електронну довірчу послугу формування, перевірки та підтвердження чинності сертифікату електронного підпису (стаття 9 Закону України «Про електронні довірчі послуги»).

З повагою

Начальник Управління захисту прав  
споживачів фінансових послуг

Ольга ЛОБАЙЧУК

Індекс виконавця: 8106

Гаряча лінія: 0 800 505 240



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Лобайчук Ольга Володимирівна

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000400D0000A2440000

Дійсний до: 09.07.2023 12:20:26

Національний банк України



14-0004/75953



## НАЦІОНАЛЬНИЙ БАНК УКРАЇНИ

вул. Інститутська, 9, м. Київ, 01601, Україна  
телефон: 0-800-505-240  
факс +380 (44) 230-20-33, 253-77-50  
e-mail: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua) Код ЄДРПОУ 00032106

## NATIONAL BANK OF UKRAINE

9, Instytutska St., Kyiv, 01601, Ukraine  
phone: 0-800-505-240  
fax +380 (44) 230-20-33, 253-77-50,  
e-mail: [nbu@bank.gov.ua](mailto:nbu@bank.gov.ua)

### Про розгляд звернення

Шановні

!

Національний банк України (далі - Національний банк) розглянув Ваше колективне звернення (вх. 10.09.2021 № КО-172315/11/28738), яке надійшло до Національного банку з листом народного депутата України Бабій Р. В. від 25.08.2021 №108, та повідомляє таке.

Інформуємо, що додатковим листом АТ «Ощадбанк» повідомив Національному банку про те, що утримана комісійна винагорода 09.09.2021 була повернута Банком на рахунок спадкоємиці.

Національним банком своєчасно, належним чином, в межах компетенції та з урахуванням інформації наданої АТ «Ощадбанк» були надані Вам відповідні роз'яснення щодо Ваших аналогічних попередніх звернень від 27.07.2021 (вх. 28.07.2021 №КО-172315/1/23157), звернення від 04.08.2021 (вх. 05.08.2021 №КО-172315/2/24422), яке надійшло до Національного банку з листами Урядового контактного центру від 04.08.2021 №ГА-12901239 та №ГА-12901247, звернення (вх. 09.08.2021 №КО-172315/3/24778), яке надійшло до Національного банку з листом Державної служби фінансового моніторингу України від 09.08.2021 №3256/340-06-1, звернення від 06.08.2021 (вх. 11.08.2021 №КО-172315/4/25157), яке надійшло до Національного банку з листом народного депутата України Василевської-Смаглюк О.М. від 11.08.2021 №302/503/08-21, звернення від 05.08.2021 (вх. 12.08.2021 №КО-172315/5/25370), яке надійшло до Національного банку з листом Національного антикорупційного бюро України від 09.08.2021 №11-192/24314, листом від 17.08.2021 № 14-0004/75953.

На звернення від 05.08.2021 (вх. 18.08.2021 №КО-172315/6/26127), яке надійшло до Національного банку з листом Харківського територіального



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Добайчук Ольга Володимирівна

Сертифікат 36186A0FEAAD76B204000000400D0000A2440000

Дійсний до: 09.07.2023 12:20:26

Національний банк України



14-0004/85526

від 14.09.2021 17:06:30



управління Національного антикорупційного бюро України від 08.09.2021 №14-192/24408, Національним банком була надана відповідь листом від 25.08.2021 № 14-0004/77506.

На звернення від 21.08.2021 (вх. 27.08.2021 № КО-172315/7/26899), яке надійшло до Національного банку з листом Комітету з питань прав людини, деокупації та реінтеграції тимчасово окупованих територій у Донецькій, Луганській областях та Автономної Республіки Крим, міста Севастополя, національних меншин і міжнародних відносин Верховної Ради України від 25.08.2021 № 04-25/17-2021/268967, звернення від 25.08.2021 (вх. 28.08.2021 № КО-172315/8/27026), яке надійшло до Національного банку з листом народного депутата України Яцика Ю.Г. від 27.08.2021 № 285д9/15-2021/271118, звернення від 25.08.2021 (вх. 31.08.2021 № КО-172315/9/27386), яке надійшло до Національного банку з листом Кабінету Міністрів України, Національним банком була надана відповідь листом від 03.09.2021 № 14-0004/81644.

На звернення від 25.08.2021 (вх. 06.09.2021 № КО-172315/10/28100), яке надійшло до Національного банку з листом народного депутата України Геращенко І.В. від 03.09.2021 №188д9/15-2021/276790, Національним банком була надана відповідь листом від 09.09.2021 № 14-0004/83897.

Враховуючи зазначене, питання порушене у зверненні вирішено по суті.

Цей лист підписано з накладанням кваліфікованого електронного підпису згідно із статтею 6 Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг».

Кваліфікований електронний підпис - удосконалений електронний підпис, який створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті відкритого ключа (пункт 23 статті 1 Розділ I Закон України «Про електронні довірчі послуги»).

Національний банк України здійснює державне регулювання у сферах електронних довірчих послуг та електронної ідентифікації у банківській системі (стаття 5 Розділу II Закону України «Про електронні довірчі послуги»).

Акредитований Центр Сертифікації Ключів НБУ (АЦСК НБУ) надає підписувачу кваліфіковану електронну довірчу послугу формування, перевірки та підтвердження чинності сертифікату електронного підпису (стаття 9 Закону України «Про електронні довірчі послуги»).

З повагою

Начальник Управління захисту прав  
споживачів фінансових послуг

Ольга ЛОБАЙЧУК

Індекс виконавця: 8106  
Гаряча лінія: 0 800 505 240



ДОКУМЕНТ СЕДНБУ АСКОД

Підписувач Лобайчук Ольга Володимирівна

Сертифікат 36186A0FEAAD76B2040000000400D0000A2440000

Дійсний до: 09.07.2023 12:20:26

Національний банк України



14-0004/85526

від 14.09.2021 17:06:30



Апарат Верховної Ради України  
КАРТКА ДОКУМЕНТА



649138

Кореспонденти Шевченко К. Є. Національний банк України (всього 1)  
Вид документа Відповідь на депутатський запит  
Вих. № та дата кореспондента 14-0004/88235 від 21.09.2021  
№ ДСК  
Реєстр. № та дата реєстрації 294139 від 22.09.2021  
Арк./прим. 2/1  
Стислий зміст НА №11/10-108 про розгляд депутатського запиту стосовно звернення родини Гапєєвих щодо взаємовідносин, що склались між Заявниками та АТ «Ощадбанк»

Проходження документа (особа, у якій є позначка «Оригінал»)	Дата передачі оригіналу ВСК	Дата отримання оригіналу	Підпис