



## 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](mailto: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](mailto:nbu@bank.gov.ua)  
web: <https://bank.gov.ua>

Артему Совалову  
[asovalov947@gmail.com](mailto:asovalov947@gmail.com)

### Про розгляд скарги

Шановний Артеме Геннадійовичу!

Національний банк України (далі – Національний банк) розглянув Вашу скаргу, зареєстровану 26.05.2026 за вх. № С-268159/1/21500, щодо кредитних взаємовідносин з АБ «УКРГАЗБАНК» (далі – Банк) та в межах своєї компетенції повідомляє наступне.

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

Національний банк згідно зі статтею 2 Закону України «Про Національний банк України» (далі – Закон про Національний банк) 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.

Відповідно до статті 55 Закону України «Про банки і банківську діяльність» (далі – Закон про банки) відносини банку з клієнтом регулюються законодавством України, нормативно-правовими актами Національного банку та угодами (договорами) між клієнтом та банком.

Варто зазначити, що згідно зі статтею 626 Цивільного кодексу України (далі – ЦК України) договором є домовленість двох або більше сторін, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків.

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



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Лада Наталія Миколаївна

Сертифікат 3E0E4EA9F723F863040000000F100000E2E60000

Дійсний до: 15.07.2027 10:59:34

Національний банк України



14-0006/59072

від 24.06.2026 18:55

Згідно зі статтею 629 ЦК України договір є обов'язковим для виконання сторонами.

Положеннями статей 6, 627 ЦК України встановлено, що сторони є вільними в укладенні договору, виборі контрагента та визначенні умов договору з урахуванням вимог ЦК України, інших актів цивільного законодавства, звичаїв ділового обороту, вимог розумності та справедливості.

Ризик можливості невиконання договірних зобов'язань за договором кожна зі сторін оцінює самостійно перед укладенням договору, а результатом такої оцінки є прийняття рішення щодо укладення чи не укладення договору, і таке рішення приймається кожною зі сторін договору свідомо, добровільно та на власний розсуд.

Зазначене встановлює неприпустимість примусу при вступі у договірні відносини та право, зокрема, позичальника/кредитора вільно, виходячи із власних інтересів вирішувати, вступати йому у договірні відносини чи не вступати.

Згідно з частиною першою статті 1048 ЦК України позикодавець має право на одержання від позичальника процентів від суми позики, якщо інше не встановлено договором або законом. Розмір і порядок одержання процентів встановлюються договором.

Згідно з приписами статті 536 ЦК України за користування чужими грошовими коштами боржник зобов'язаний сплачувати проценти, якщо інше не встановлено договором між фізичними особами. Розмір процентів за користування чужими грошовими коштами встановлюється договором, законом або іншим актом цивільного законодавства.

Відповідно до статті 1054 ЦК України за кредитним договором банк або інша фінансова установа (кредитодавець) зобов'язується надати грошові кошти (кредит) позичальникові у розмірі та на умовах, встановлених договором, а позичальник зобов'язується повернути кредит та сплатити проценти.

Варто зауважити, що у разі порушення зобов'язань, визначених договором, настають правові наслідки, встановлені самим договором або законом, зокрема, статтею 611 ЦК України (зміна умов зобов'язання, сплата неустойки, відшкодування збитків тощо).

Також варто зазначити, що статтею 25 Закону України «Про споживче кредитування» (далі – Закон) встановлені вимоги щодо взаємодії зі споживачами та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимоги щодо етичної поведінки).

Відповідно до частини першої статті 25 Закону взаємодія кредитодавця, нового кредитора, колекторської компанії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Лада Наталія Миколаївна

Сертифікат 3E0E4EA9F723F863040000000F100000E2E60000

Дійсний до: 15.07.2027 10:59:34

Національний банк України



14-0006/59072

від 24.06.2026 18:55

надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості може здійснюватися виключно шляхом:

1) безпосередньої взаємодії (телефонні та відеопереговори, особисті зустрічі). Проведення особистих зустрічей можливе виключно з 9 до 19 години, за умови що особа, з якою здійснюється взаємодія, не заперечує проти проведення з нею зустрічі та попередньо надала згоду на особисту зустріч під час телефонної розмови або окрему письмову згоду на це. Місце і час зустрічі підлягають обов'язковому попередньому узгодженню;

2) надсилання текстових, голосових та інших повідомлень через засоби телекомунікації, у тому числі без залучення працівника кредитодавця, нового кредитора або колекторської компанії, шляхом використання програмного забезпечення або технологій;

3) надсилання поштових відправлень із позначкою «Вручити особисто» за місцем проживання чи перебування або за місцем роботи фізичної особи.

Законом встановлені обмеження щодо кількості разів можливої взаємодії зі споживачем (не більше двох разів на добу) та стосовно часу такої взаємодії (забороняється взаємодіяти із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем або третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, та/або з їхніми близькими особами, у період з 20 до 9 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні).

Також, пунктом 14 частини п'ятої статті 25 Закону встановлено, що Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії, фізичним та юридичним особам, залученим на договірних засадах кредитодавцем, новим кредитором, колекторською компанією до безпосередньої взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється, в тому числі, будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

Кредитодавець, новий кредитор, колекторська компанія можуть здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Лада Наталія Миколаївна

Сертифікат 3E0E4EA9F723F863040000000F100000E2E60000

Дійсний до: 15.07.2027 10:59:34

Національний банк України



14-0006/59072

від 24.06.2026 18:55

взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості (абзац 3 частина четверта стаття 25 Закону).

Згідно з пунктом 8, частини п'ятої, статті 25 Закону, заборонено будь-яким чином повідомляти третіх осіб (крім осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію) про заборгованість споживача або здійснювати взаємодію з цими особами таким чином, щоб їм стала відома або могла стати відомою інформація про заборгованість споживача, крім випадків взаємодії з особою, стосовно якої споживач надав згоду на передачу їй інформації про наявність простроченої заборгованості, а також інших випадків, передбачених законом.

З метою ретельного та об'єктивного розгляду Вашої скарги Національним банком було надіслано запит до Банку, на який Банк надав такі пояснення та інформацію.

Банк зауважив, що наявність відкритого виконавчого провадження не змінює права та обов'язки сторін, визначені договором, тому Банк продовжує роботу з Вами щодо пошуку шляхів врегулювання заборгованості.

Банком здійснюються дзвінки Вам з метою врегулювання наявної простроченої заборгованості у відповідності до пункту 3.3.37. та пункту 1.9.6. Правил відкриття та обслуговування рахунків фізичних осіб та надання послуг за платіжними картками Банку (далі – Правила).

Відповідно до пункту 3.3.37. та пункту 1.9.6. Правил:

3.3.37. Підписанням Заяви-договору Клієнт підтверджує, що він проінформований та надає згоду на взаємодію при врегулюванні простроченої заборгованості з Банком, новим кредитором та колекторською компанією залученою до врегулювання простроченої заборгованості у порядку та на умовах визначених законодавством, зокрема Законом України «Про споживче кредитування».

1.9.6. Клієнт також згоден, що Банк, відповідно до законодавства України, буде телефонувати йому, направляти відомості про строк та розміри його зобов'язань перед Банком, нарахування, виконання/неналежне виконання Клієнтом своїх зобов'язань за Договором, іншу інформацію та повідомлення, пов'язані/передбачені цими Правилами та/або Договором, а також комерційні пропозиції Банку та рекламні матеріали за допомогою поштових відправлень та листів-звернень, електронних засобів зв'язку автоматичного повідомлення (вихідний IVR), SMS – повідомлень, тощо на адреси/номери телефонів, адреси електронної пошти (e-mail), вказані Клієнтом в Заяві-договорі. При цьому Клієнт несе всі ризики, пов'язані з тим, що направлена Банком інформація стане доступною третім особам та, відповідно, надає згоду на її розголошення.



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Лада Наталія Миколаївна

Сертифікат 3E0E4EA9F723F863040000000F100000E2E60000

Дійсний до: 15.07.2027 10:59:34

Національний банк України



14-0006/59072

від 24.06.2026 18:55

Як повідомив Банк, за результатами аналізу взаємодії з Вами, факту погроз та здійснення психологічного тиску зі сторони Банку не зафіксовано. Взаємодія щодо наявної Вашої простроченої заборгованості здійснюється Банком з дотриманням вимог статті 25 Закону. Згідно з даними історії дій по взаємодії щодо врегулювання заборгованості вихідні дзвінки зі сторони Банку зафіксовано на Ваш додатковий номер телефону +38095348\*\*57 з метою встановлення контакту з Вами. З абонентом не здійснювалась взаємодія щодо врегулювання Вашої заборгованості, відсутній факт погроз та розголошення інформації про розмір заборгованості третім особам.

Разом з цим Банк зауважив, що під час розмови 26.05.2026 за номером телефону +38095348\*\*57 абонент підтвердив, що він є Соваловим Артемом Геннадійовичем.

Насамкінець Банк повідомив, що Банк готовий запропонувати Вам шляхи врегулювання наявної заборгованості, в тому числі шляхом списання частини заборгованості. Для обговорення шляхів врегулювання заборгованості, Ви можете звернутися до Банку за телефоном 0 800 205 500, який зазначено на сайті за посиланням <https://www.ukrgasbank.com/zaborg/>.

Відповідно до статті 28 Закону у разі порушення законодавства про захист прав споживачів фінансових послуг, у тому числі вимог щодо взаємодії із споживачами при врегулюванні простроченої заборгованості (вимог щодо етичної поведінки), Національний банк має право у встановленому ним порядку застосувати такі заходи впливу, адекватні вчиненому порушенню.

Якщо Ви вважаєте, що Банком порушуються вимоги законодавства щодо взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості, для більш результативного розгляду Вашої скарги, Вам необхідно надати ґрунтовні дані щодо таких порушень (наприклад, аудіо-записи розмов/ надіслані повідомлення, в яких зафіксоване некоректне спілкування працівників Банку з Вами та третіми особами, дані про номери телефонів, на які та з яких були здійснені дзвінки/надіслані повідомлення, їх кількість та дати та час (бажано хоча б приблизні) спілкування з працівниками Банку).

Варто зазначити, що перелік функцій Національного банку визначений статтями 6 та 7 Закону про Національний банк. Однією з основних функцій Національного банку є банківське регулювання і нагляд. Відповідно до статті 55 Закону про Національний банк, Національний банк здійснює постійний нагляд за дотриманням банками, їх підрозділами, афілійованими та спорідненими особами банків на території України та за кордоном, банківськими групами, представництвами та філіями іноземних банків в Україні, а також іншими



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Лада Наталія Миколаївна

Сертифікат 3E0E4EA9F723F863040000000F100000E2E60000

Дійсний до: 15.07.2027 10:59:34

Національний банк України



14-0006/59072

від 24.06.2026 18:55



юридичними та фізичними особами банківського законодавства, нормативно-правових актів Національного банку.

Банки є незалежними в своїй діяльності і не мають ні організаційного, ні структурного підпорядкування Національному банку (стаття 5 Закону про банки та стаття 4 Закону про Національний банк). Органам державної влади, до яких відноситься і Національний банк, 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).

Національний банк не має права вимагати від банків виконання операцій та інших дій, не передбачених законами України та нормативно – правовими актами Національного банку (стаття 63 Закону про Національний банк).

Звертаємо Вашу увагу, що усі питання, які виникають внаслідок укладених договорів, вирішуються сторонами, а у випадку недосягнення домовленості спори розглядаються у судовому порядку.

Незгода з діями Банку призводить до виникнення спорів, вирішення яких не входить до компетенції та повноважень Національного банку, а здійснюється відповідно до статті 16 ЦК України в судовому порядку.

З повагою

Заступник начальника Управління захисту  
прав споживачів фінансових послуг

Наталія ЛАДА

Індекс виконавця: 4439  
Гаряча лінія: 0 800 505 240



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Лада Наталія Миколаївна

Сертифікат 3E0E4EA9F723F863040000000F100000E2E60000

Дійсний до: 15.07.2027 10:59:34

Національний банк України



14-0006/59072  
від 24.06.2026 18:55