

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ АТ «УКРПОШТА»

від 20. 08. 2026 № 6044

ПОРЯДОК
надання користувачам платіжних та пов'язаних з ними
послуг

ЗМІСТ

1	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	3
2	ТЕРМІНИ	5
3	УМОВИ НАДАННЯ ТА ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОСЛУГ	7
3.1	Загальні вимоги до порядку виконання платіжних операцій.	7
3.2	Умови надання Послуги з Еквайрингу	8
3.3	Умови надання Послуги з організації переказу	10
3.4	Порядок надання реєстрів платежів	13
3.4.1	Реєстри прийнятих платежів	13
3.4.2	Підтвердження обсягу наданих послуг	13
4	БЕЗПЕКА ТА ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ	15
4.1	Інформація про заходи безпеки	15
4.2	Протидія шахрайству та загрозам безпеці	15
4.3	Таємниця надавача платіжних послуг	15
5	ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН	16
5.1	Права Товариства	16
5.2	Обов'язки Товариства	17
5.3	Права Отримувача	17
5.4	Обов'язки отримувача	17
6	ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ	18
6.1	Дата набуття чинності	18
6.2	Порядок внесення змін	18
6.3	Пріоритет законодавства	18

1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Інформація про надавача платіжних послуг:

- повне найменування надавача платіжних послуг: АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УКРПОШТА» (далі – Товариство), код ЄДРПОУ 21560045;
- адреса місцезнаходження: вул. Хрещатик, 22, м. Київ, Україна, 01001;
- веб-Сайт: <https://www.ukrposhta.ua/>;
- адреса електронної пошти: ukrposhta@ukrposhta.ua;
- посилання на Тарифи: <https://www.ukrposhta.ua/ua/kutochok-spozhyvacha>

1.2. Товариство надає фінансові платіжні послуги у статусі оператора поштового зв'язку на підставі наданої Національним банком України (далі- НБУ) ліцензії на надання фінансових платіжних послуг від 28.04.2023 року №21/769-рк за наступним переліком видів фінансових платіжних послуг:

- послуги з переказу коштів без відкриття рахунку (з 28 квітня 2023 року);
- послуги здійснення еквайрингу платіжних інструментів (з 27 липня 2023 року).

1.3. Цей Порядок надання користувачам платіжних та пов'язаних з ними послуг (далі - Порядок) є невід'ємною частиною Договору, яка визначає загальні умови, порядок та особливості надання послуг, права та обов'язки сторін, строки надання послуг, порядок інформаційного обміну, документообігу, здійснення розрахунків, а також інші умови, пов'язані з виконанням Договору, за наступними послугами (далі разом – Послуги) Товариства:

- фінансової платіжної послуги еквайрингу платіжних інструментів за продуктом «Приймання платежів»;
- послуги з організації переказу коштів без відкриття рахунку, пов'язані з послугою переказу коштів без відкриття рахунку, прийнятих в готівковій формі, за видом послуги «Приймання платежів».

1.4. Умови Порядку застосовуються до відносин між сторонами за укладеним Договором виключно у відповідних частинах, які регулюють Послуги, наведені в предметі Договору.

1.5. Надання Послуг здійснюється на таких принципах:

- законності та дотримання вимог законодавства України;
- належної ідентифікації кожної окремої платіжної операції незалежно від способу її ініціювання;
- забезпечення безперервності, безпеки та простежуваності здійснення платіжних операцій;
- забезпечення достовірності інформації щодо кожної платіжної операції;
- своєчасного проведення розрахунків з Отримувачем відповідно до умов Договору;
- забезпечення можливості здійснення агрегованого (консолідованого) перерахування коштів Отримувачу у випадках, передбачених законодавством України;
- дотримання вимог законодавства України у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення;
- забезпечення захисту інформації, що становить таємницю надавача платіжних послуг та іншої інформацію з обмеженим доступом.

1.6. Під час надання Послуг Товариство забезпечує супроводження платіжних операцій інформацією в обсязі, передбаченому законодавством України, зокрема, згідно з вимогами ст.14 Закону України «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» на всіх етапах проходження платіжної операції.

1.7. Товариство забезпечує зберігання та захист інформації, яка містить таємницю надавача платіжних послуг, з метою недопущення її незаконного розкриття у порядку передбаченому внутрішніми документами Товариства, що регламентують це питання.

1.8. Товариство не надає фінансові платіжні послуги Користувачам / Представникам Користувачів, у випадках коли:

- вони або їх бенефіціари є особою, пов'язаною з державою-агресором (у розумінні Постанови КМУ від 03.03.2022 №187) – на час дії мораторію по відношенню до таких осіб згідно з законодавством України;
- вони або їх бенефіціари внесені до санкційних списків / списків терористів.

1.9. До укладення договору, яким передбачено надання фінансової платіжної послуги, Товариство забезпечує надання Отримувачу інформації, передбаченої вимогами статей 21, 30 Закону України «Про платіжні послуги», статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії», іншими законами України та нормативно-правовими актами Національного банку України, шляхом її розміщення на офіційному веб-сайті Товариства та забезпечення безоплатного доступу до такої інформації.

1.10. Укладання Договору можливо виключно за умови згоди Отримувача на отримання послуги на умовах Договору (у тому числі цього Порядку та інших документів, на які він посилається).

1.11. До укладання Договору та протягом строку його дії на вимогу Товариства, Отримувач надає Товариству документи та інформацію, необхідні для здійснення належної перевірки у тому числі ідентифікації та верифікації Отримувача (його представника), документи (завірені копії), на підтвердження мети переказу, а також інші документи необхідні для виконання вимог законодавства України.

1.12. Документообіг між Товариством та Отримувачем здійснюється в електронній формі, якщо інше не визначено Договором. У разі використання електронного документообігу Сторони застосовують погоджений Договором сервіс електронного документообігу та кваліфіковані електронні підписи або інші засоби електронної ідентифікації відповідно до законодавства України. Якщо Договором передбачено електронний документообіг, електронний документ вважається отриманим Стороною з моменту присвоєння відповідним сервісом електронного документообігу статусу документу «Відправлений», якщо інший момент отримання документа не визначений Договором

2 ТЕРМІНИ

Авторизація - процедура отримання дозволу, на проведення платіжної операції з використанням платіжного інструменту шляхом отримання Коду авторизації;

Веб-сайт – офіційний веб-сайт Товариства в мережі Інтернет: <https://www.ukrposhta.ua/ua>;

Відомості про платіжну операцію – інформація, яку еквайр має передавати емітенту, під час здійснення держателем платіжної операції з використанням платіжного інструменту відповідно пункту №40 Положення про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів затверджених Постановою ПНБУ від 29.07.2022 № 164 (зі змінами);

Дата валютування - зазначена Платником у Платіжній інструкції дата, починаючи з якої кошти, що становлять суму платіжної операції і переказані Платником Отримувачу, переходять у власність Отримувача за умови наявності прав Платника її встановлення відповідно до умов надання послуги;

Держатель платіжного інструменту (далі – держатель ЕПЗ) - фізична особа, яка на законних підставах використовує платіжний інструмент для ініціювання платіжної операції з відповідного рахунку для виконання платіжних операцій або здійснює інші операції із застосуванням зазначеного платіжного інструменту;

Договір про надання платіжної послуги або Договір – домовленість між Отримувачем та Товариством, спрямована на встановлення, зміну або припинення цивільних прав та обов'язків, предметом якого є в тому числі або виключно надання Отримувачу як однієї із зазначених, так і всіх разом фінансових платіжних послуг та пов'язаних з ними послуг, а саме:

- фінансової платіжної послуги еквайрингу платіжних інструментів за продуктом «Приймання платежів»;
- послуги з організації переказу коштів без відкриття рахунку, пов'язані з послугою переказу коштів без відкриття рахунку, прийнятих в готівковій формі, за видом послуги «Приймання платежів».

Такий правочин укладається в письмовій формі, в тому числі шляхом приєднання Користувача до Договору (Публічної пропозиції, оферти), розміщеного у місці надання послуги та на веб-сайті Товариства;

Еквайр – надавач платіжних послуг, який надає послугу еквайрингу платіжних інструментів та має ліцензію на надання такої послуги;

Еквайринг платіжних інструментів (далі - еквайринг) - платіжна послуга, що полягає у прийнятті платіжних інструментів, результатом якої є переказ коштів отримувачу та/або видача коштів у готівковій формі;

Електронний платіжний засіб (далі - ЕПЗ) - платіжний інструмент, реалізований на будь-якому носії, що містить в електронній формі дані, необхідні для ініціювання платіжної операції та/або здійснення інших операцій, визначених договором з емітентом;

Емітент – надавач платіжних послуг, який надає послугу емісії платіжних інструментів та має право на надання такої послуги відповідно до чинного законодавства України;

Користувач платіжних послуг (Користувач) – фізична особа або юридична особа, ФОП яка отримує чи має намір отримати платіжну послугу як Платник або Отримувач (або обидва одночасно);

Касовий документ - електронний/паперовий документ, який оформляється для здійснення касової/платіжної операції;

Квитанція до платіжної інструкції - інформація про прийняття до виконання платіжної інструкції, на вимогу платника повинна бути надана надавачем платіжних послуг платника як документ.

МСС (Merchant Category Code) - це числовий ідентифікатор, який присвоюється кожному Торговцю платіжними системами для класифікації їх діяльності.

Момент безвідкличності - визначений момент часу, після настання якого ініціатор не може відкликати Платіжну інструкцію та свою згоду на виконання платіжної операції. Настання моменту безвідкличності Платіжної інструкції в платіжній системі може визначатися правилами відповідної платіжної системи;

Операційний день - день, протягом якого Товариство, залучено до виконання платіжної операції, здійснює свою діяльність, необхідну для виконання платіжних операцій, визначається Наказом «Про встановлення операційного дня та операційного часу в АТ «Укрпошта»»;

Операційний час - частина операційного дня Товариства, протягом якої приймаються Платіжні інструкції та інструкції на відкликання, визначається Наказом «Про встановлення операційного дня та операційного часу в АТ «Укрпошта»»;

Отримувач – особа, на рахунок якої зараховується сума платіжної операції або яка отримує суму платіжної операції в готівковій формі;

Платіжна інструкція (ПІ) – документ в електронній/паперовій формі, який оформляється для здійснення платіжної операції та є розпорядженням Користувача надавачу платіжних послуг щодо виконання платіжної операції, які наведені в Додатку № 1 до Порядку Користувач має право у передбачених законодавством випадках надати надавачу платіжних послуг зведену платіжну інструкцію, яка може містити платіжні інструкції на кількох отримувачів;

Платіжна операція – будь-яке внесення, переказ або зняття коштів незалежно від правовідносин між Платником/Користувачем і Отримувачем, які є підставою для цього;

Платіжна послуга - передбачена Законом України «Про платіжні послуги» діяльність надавача платіжних послуг з виконання та/або супроводження платіжних операцій, перелік яких наведений у цьому Порядку;

Платіжний пристрій (далі - Устаткування/термінальне обладнання) - POS-термінал та/або PIN-PAD, що встановлюється у ПНФП та через який Товариством надаються послуги Еквайрингу;

Платіжна система (ПС) – ВПС або МПС для виконання платіжних операцій із формальними та стандартизованими домовленостями і загальними правилами щодо процесингу, клірингу та/або виконання розрахунків між учасниками платіжної системи;

Платіжний (мобільний) застосунок (МЗ) - програмне забезпечення, що дає змогу Користувачу ініціювати платіжну операцію з рахунку Платника (у тому числі за допомогою платіжних інструментів) та/або здійснювати інші операції, передбачені договором з надавачем платіжних послуг;

Платник або Ініціатор – особа (фізична особа, юридична особа, ФОП), яка ініціює платіжну операцію шляхом подання Платіжної інструкції разом із відповідною сумою готівки, або особа, яка ініціює платіжну операцію шляхом використання ЕПЗ;

Програмний реєстратор розрахункових операцій (ПРО) - програмний, програмно-апаратний або програмно-технічний комплекс у вигляді технологічного та / або програмного рішення, яке використовується на будь-якому пристрої і в якому фіскальні функції реалізовані через фіскальний сервер контролюючого органу і який призначений для реєстрації розрахункових операцій при продажу товарів (наданні послуг), операцій з торгівлі валютними цінностями у готівковій формі та / або реєстрації кількості проданих товарів (наданих послуг), операції з приймання готівки для подальшого переказу;

Пункт надання фінансових послуг (ПНФП) – робоче місце працівника, облаштоване технічним пристроєм із відповідним програмним забезпеченням, який дає змогу сформувати

платіжну інструкцію, провести платіжну операцію, розташоване у відокремленому підрозділі.

Реєстр прийнятих платежів (Реєстр платежів) – інформація яка надається Отримувачу або надавачу платіжних послуг Отримувача в межах послуг, що надаються за цим Порядком, про прийняті та перераховані Товариством на користь Отримувача платежі. Зразок Реєстру наведено в додатку №1 до Правил про порядок надання фінансових платіжних послуг в АТ «Укрпошта».

Реєстратор розрахункових операцій (РРО) – пристрій, в якому реалізовані фіскальні функції і який призначений для реєстрації розрахункових операцій при наданні послуг та/або реєстрації кількості наданих послуг, операцій з приймання готівки для подальшого переказу;

Сума платіжної операції – відповідна сума коштів, яка в результаті виконання платіжної операції має бути зарахована на рахунок Отримувача або видана Отримувачу в готівковій формі;

Тарифи – цінова політика, яка визначається та затверджується наказом Товариства на певну дату, є невід’ємною частиною Договору та містить загальну плату (ціну) на послуги, які надаються Товариством.

Визначення інших термінів, що використовуються за текстом цього Порядку вживаються у значеннях, визначених Законом України «Про платіжні послуги» та іншими нормативно-правовими актами України.

3 УМОВИ НАДАННЯ ТА ХАРАКТЕРИСТИКИ ПОСЛУГ

3.1 Загальні вимоги до порядку виконання платіжних операцій.

- 3.1.1 Товариство надає послуги відповідно до законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, Договору та цього Порядку.
- 3.1.2 Платіжні операції виконуються Товариством на підставі платіжних інструкцій Платників відповідно до умов надання відповідної послуги.
- 3.1.3 Товариство здійснює належну перевірку Отримувачів, Платників та їх представників у випадках і порядку, визначених законодавством України та внутрішніми документами Товариства з питань фінансового моніторингу.
- 3.1.4 Товариство забезпечує фіксування в операційно-обліковій системі дати і часу:
 - надходження Платіжної інструкції;
 - прийняття її до виконання або відмови у прийнятті;
 - виконання платіжної операції.
- 3.1.5 Виконані протягом операційного часу касові операції відображаються в облікових системах Товариства в день їх здійснення.
- 3.1.6 Для здійснення платіжних операцій Товариство використовує власний розрахунковий рахунок.
- 3.1.7 Дата валютування під час надання послуг не встановлюється та не може визначатися Платником або Отримувачем.
- 3.1.8 Комісійна винагорода
 - Послуги надаються на платній основі, якщо інше не встановлено законодавством України, за виключенням випадків проведення акцій та прийняття окремих рішень Тарифного комітету.

- Платником комісійної винагороди може бути Платник, Отримувач, надавач платіжних послуг Отримувача або інша особа відповідно до умов Договору та Тарифів.
- Розмір комісійної винагороди визначається Тарифами Товариства, які є невід'ємною частиною Договору та/або окремими умовами Договору.
- Тарифи затверджуються Товариством та оприлюднюються на офіційному веб-сайті Товариства, якщо інше не передбачено умовами Договору.

3.1.9 Види Послуг, які Товариство надає відповідно до даного Порядку:

- 1) Фінансова платіжна послуга еквайрингу платіжних інструментів за продуктом «Приймання платежів» (далі – **Послуга з Еквайрингу**), за результатом надання якої Товариство забезпечує переказ коштів від Платника на рахунок Отримувача за прийнятими у власній мережі Товариства електронними платіжними засобами Платника.
- 2) Послугу з організації переказу коштів без відкриття рахунку за продуктом «Приймання платежів» (далі – **Послуга з організації переказу**) для оплати наданих Отримувачем житлово-комунальних, та/або телекомунікаційних, та/або охоронних послуг Отримувача, сплачених Платником у готівковій формі, яка полягає у надсиланні, отриманні повідомлень та/або документів/звітів про проведення або підтвердження платіжних операцій, ініційованих Платником.

Особливості надання кожної із зазначених Послуг визначаються відповідними розділами цього Порядку.

3.2 Умови надання Послуги з Еквайрингу

У межах надання Послуги з Еквайрингу забезпечується здійснення приймання безготівкових коштів від Платника з метою подальшого переказу цих коштів на рахунок Отримувача, або надавача платіжних послуг Отримувача, на умовах, визначених Договором з Отримувачем.

Товариство здійснює платіжну операцію за сукупністю дотримання умов:

- Отримувачем укладено Договір з Товариством щодо надання послуг еквайрингу платіжних інструментів;
- Платник та Отримувач надали документи для з'ясування особи, в тому числі уповноважених осіб Отримувача/здійснення належної перевірки, у тому числі ідентифікації/верифікації, у випадках та порядку, передбачених законодавством та внутрішніми документами Товариства з питань фінансового моніторингу;
- Платник та/або Отримувач не міститься в санкційних списках;
- Платник / представник Платника або Отримувач не є особою, пов'язаною з державою-агресором (у розумінні Постанови КМУ від 03.03.2022 № 187) під час дії мораторію на виплати, відповідно до законодавства України;
- виконання платіжної операції не суперечить законодавству з питань фінансового моніторингу;
- Платник підтвердив перевірку відомостей про платіжну операцію до надання згоди на проведення операції, що містять реквізити, передбачені Положенням про порядок емісії та еквайрингу платіжних інструментів затверджених Постановою ПНБУ від 29.07.2022 № 164 (зі змінами);
- Платник надав достатню суму коштів для виконання платіжної операції та сплати комісії (за наявності);
- Отримувачу призначено коди діяльності, що відповідають фактичному виду його діяльності;
- платіжна операція була успішно авторизована.

Характеристики Послуги з Еквайрингу

Валюта платіжної операції	Національна валюта України - гривня
Платник	Фізична особа
Отримувач	Юридична особа, ФОП, з якими Товариством укладено відповідний Договір щодо послуг еквайрингу платіжних інструментів.
Максимальна сума платіжної операції Платника	399 999,00 грн. за одну платіжну операцію від Платника до Отримувача.
Місце ініціювання платіжної операції	ПНФП Товариства, що оснащений платіжним пристроєм (POS-терміналом) або мобільний застосунок Товариства.
Спосіб ініціювання платіжної операції	Шляхом використання Платником електронного платіжного засобу та надання згоди на виконання платіжної операції.
Форма здійснення платіжної операції	У безготівковій формі з використанням електронного платіжного засобу (ЕПЗ).
Валюта рахунку з ЕПЗ (валюта рахунку)	Будь-яка, у разі здійснення оплати з використанням ЕПЗ, емітованої до рахунку в іноземній валюті, конвертація здійснюється на умовах банку емітенту ЕПЗ та відповідної платіжної системи.
ЕПЗ, який використовується при наданні послуги	ЕПЗ емітентів-резидентів України та нерезидентів, які є учасниками ПС.
Платіжні системи, ЕПЗ яких використовуються	Visa / Mastercard / ПРОСТІР
Вимоги до ЕПЗ	ЕПЗ повинен містити термін дії (місяць і рік), що не закінчився на момент проведення розрахунку (з урахуванням виключень, встановлених чинним законодавством); держатель ЕПЗ не повинен бути внесений в санкційні списки; ЕПЗ повинно бути емітовано Емітентом, який відповідає вимогам до Емітента за цим продуктом.
Документ, що оформлюється за результатами ініціювання платіжної операції	Після ініціювання платіжної операції Платнику надається квитанція, в паперовій та/або електронній формі оформлена відповідно до вимог законодавства України та нормативно-правових актів Національного банку України та чек переказу коштів РРО/ПРРО.
Строки виконання платіжної операції	не пізніше трьох робочих днів з дня надходження коштів від Платника до АТ «Укрпошта».
Спосіб перерахування суми платіжної операції	Через обслуговуючий банк Товариства, безготівковим розрахунком, консолідованою сумою за прийнятими за день платежами з формуванням однієї платіжної інструкції для обслуговуючого банку,

Отримувачу	на рахунок Отримувача, якщо інше не передбачено Договором.
Надання реєстрів	Для документального підтвердження виконання на користь Отримувача платіжної операції Товариство, не пізніше наступного робочого дня після дня виконання обслуговуючим банком платіжних інструкцій на переказ прийнятих сум платіжних операцій на рахунок Отримувача, надсилає Отримувачу реєстри, в формі та спосіб визначений в Договорі з Отримувачем, якщо інше не визначено в Договорі.
Умови виплати незарахованих платежів	При переказі коштів на користь Отримувача, у випадку, коли у надавача платіжних послуг Отримувача відсутня можливість зарахування коштів на зазначений в Договорі рахунок – кошти повертаються Платнику.
Момент безвідкличності	- кінець операційного дня, в якому Платник ініціював переказ коштів з використанням ЕПЗ і отримав чек переказу коштів РРО/ПРРО (крім платіжної операції на користь Отримувачів, які не передбачають можливість технічного відкликання платіжної операції, перелік яких розміщений на веб- сайті Товариства); - для платіжної операції на користь Отримувачів, які не передбачають можливість технічного відкликання платіжної операції, перелік яких розміщений на веб-сайті Товариства – момент надання чеку переказу коштів РРО/ПРРО на підтвердження ініціювання платіжної операції у ПНФП.
Форма та порядок надання та відкликання згоди на виконання платіжної операції	- Згода платника на виконання платіжної операції надається шляхом підтвердження Платником платіжної операції із застосуванням ЕПЗ у спосіб, передбачений відповідною технологією проведення операції - Платник може відкликати надану згоду до настання моменту безвідкличності платіжної операції
Комісія за виконання платіжної операції	- комісія, що сплачується Платником, визначається Тарифами Товариства, розміщеними на офіційному веб-сайті Товариства, якщо інше не встановлено Договором між Товариством та Отримувачем; - комісія за надання послуг еквайрингу платіжних інструментів, що сплачується Отримувачем, визначається Договором, укладеним між Товариством та Отримувачем.
Відмова у виконанні платіжної операції	Товариство має право відмовити у виконанні операції у випадках, передбачених законом, договором або вимогами фінансового моніторингу.

3.3 Умови надання Послуги з організації переказу

У межах надання Послуги з організації переказу Товариство забезпечує організацію інформаційної взаємодії з Отримувачем, включаючи обмін повідомленнями, документами та/або звітами, необхідними для проведення та підтвердження платіжних операцій, ініційованих Платником.

Послуга з організації переказу надається Отримувачу, по переказах ініційованих на його користь Платниками переказу коштів. Дана послуга є послугою з організації переказу коштів без відкриття рахунку, пов'язаною з послугою переказу коштів без відкриття рахунку, прийнятих в готівковій формі, за видом послуги «Приймання платежів», що надається Платнику зазначених переказів. Послуга з організації переказу надається Отримувачу з метою документального підтвердження виконання на його користь платіжної операції за договором з Платником та поданої ним платіжної інструкції на переказ готівки.

Товариство надає Послугу з організації переказу за сукупністю дотримання умов:

- Платник акцептував Публічну пропозицію та Тарифи Товариства;
- Отримувач уклав з Товариством відповідний договір, предмет якого передбачає організацію переказу коштів без відкриття рахунку, ініційованого Платником за окремим договором між Товариством та Платником, де послуга надається Платнику на умовах, визначених таким договором;
- Платник та Отримувач надали документи для з'ясування особи, в тому числі уповноважених осіб Отримувача/здійснення належної перевірки, у тому числі ідентифікації/верифікації, у випадках та порядку, передбачених законодавством та внутрішніми документами Товариства з питань фінансового моніторингу;
- виконання платіжної операції, з якою пов'язана Послуга з організації переказу, не суперечить законодавству з питань фінансового моніторингу;
- Отримувач не міститься в санкційних списках;
- Отримувач не є особою, пов'язаною з державою-агресором (у розумінні Постанови КМУ від 03.03.2022 №187) під час дії мораторію на виплати, відповідно до законодавства України;
- Платник надав достатню суму коштів для виконання платіжної операції, пов'язаної з Послугою з організації переказу, та сплати комісії (за наявності).

Характеристики Послуги з організації переказу

Валюта платіжної операції	Національна валюта України – гривня.
Платник	Фізична особа.
Отримувач	Юридична особа, ФОП, на користь якого Платником ініційовано переказ коштів без відкриття рахунку, з якими Товариством укладено відповідний Договір на організацію переказу коштів.
Місце ініціювання платіжної операції	Будь-який ПНФП Товариства.
Спосіб ініціювання платіжної операції	Шляхом надання Платником платіжної інструкції, оформленої відповідно до вимог Інструкції про порядок організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні, затвердженої постановою Правління Національного банку України від 25.09.2018 № 103 (зі змінами), та внесення Платником готівкових коштів у ПНФП Товариства.

Форма внесення коштів	У готівковій формі - ініційований у ПНФП.
Момент прийняття до виконання платіжної інструкції	Момент оформлення відповідного касового документа - квитанції до платіжної інструкції на приймання готівки та чеку переказу коштів РРО/ПРРО.
Підтвердження прийняття до виконання платіжної інструкції та інформування Платника	Після прийняття до виконання платіжної інструкції Платнику надається підтвердження у формі квитанції, що містить інформацію відповідно до вимог законодавства та чек переказу коштів РРО/ПРРО.
Строки виконання платіжної операції	Строки виконання Товариством переказу коштів на користь Отримувача визначаються в договорі з Отримувачем про надання платіжних послуг, але в будь якому випадку не пізніше трьох робочих днів з дня надходження коштів від Платника до АТ «УКРПОШТА».
Спосіб перерахування суми платіжної операції Отримувачу	Через обслуговуючий банк Товариства, безготівковим розрахунком, консолідованою сумою за прийнятими за день платежами з формуванням однієї платіжної інструкції для обслуговуючого банку, якщо інше не передбачено Договором.
Надання реєстрів	Для документального підтвердження виконання на користь Отримувача платіжної операції Товариство, не пізніше наступного робочого дня після дня виконання обслуговуючим банком платіжних інструкцій на переказ прийнятих сум платіжних операцій на рахунок Отримувача, надсилає Отримувачу реєстри, в формі та спосіб визначений в Договорі з Отримувачем, якщо інше не передбачено Договором.
Умови виплати незарахованих платежів	При переказі коштів на користь отримувача у випадку, коли у надавача платіжних послуг Отримувача відсутня можливість зарахування коштів на зазначений в Договорі рахунок – кошти повертаються Платнику.
Момент безвідкличності	- кінець операційного дня, в якому Платник надав Платіжну інструкцію та готівкові кошти і отримав чек переказу коштів РРО/ПРРО у ПНФП Товариства (крім платіжної операції на користь Отримувачів, які не передбачають можливість технічного відкликання платіжної операції, перелік яких розміщений на веб-сайті Товариства); - для платіжної операції на користь Отримувачів, які не передбачають можливість технічного відкликання платіжної операції, перелік яких розміщений на веб-сайті Товариства –

	момент надання чеку переказу коштів РРО/ПРРО на підтвердження ініціювання платіжної операції у ПНФП.
Відкликання згоди на виконання платіжної операції	- До настання моменту безвідкличності.
Комісія за виконання платіжної операції	- Комісія, що сплачується Платником, визначається Тарифами Товариства, розміщеними на офіційному веб-сайті Товариства Комісія, що сплачується Отримувачем, визначається Договором, укладеним між Товариством та Отримувачем.
Відмова у прийнятті платіжної інструкції та/або виконанні платіжної операції	Товариство має право відмовити у виконанні операції у випадках, передбачених законом, Договором або вимогами фінансового моніторингу.

3.4 Порядок надання реєстрів платежів

3.4.1 Реєстри прийнятих платежів

- 3.4.1.1 На підтвердження здійснених розрахунків Товариство формує Реєстр прийнятих платежів.
- 3.4.1.2 Реєстр прийнятих платежів містить інформацію щодо кожної окремої платіжної операції, необхідну Отримувачу для ідентифікації платежів та їх відображення у власних інформаційних системах.
- 3.4.1.3 Якщо інше не визначено Договором, Реєстр прийнятих платежів надсилається Отримувачу не пізніше наступного робочого дня після здійснення відповідного перерахування коштів.
- 3.4.1.4 Канал, формат та спосіб передачі Реєстру визначаються Договором.
- 3.4.1.5 Реєстр прийнятих платежів є документом, що підтверджує перелік платіжних операцій, за якими здійснено відповідне перерахування коштів.

3.4.2 Підтвердження обсягу наданих послуг

- 3.4.2.1 За результатами надання Послуг Товариство формує Рахунок-Акт (або Акт наданих послуг, якщо це передбачено Договором).
- 3.4.2.2 Рахунок-Акт формується на підставі даних інформаційної системи Товариства та Реєстрів прийнятих платежів.
- 3.4.2.3 Реєстри прийнятих платежів є невід'ємною складовою документального підтвердження обсягу наданих Послуг.
- 3.4.2.4 Порядок оформлення, підписання та погодження Рахунків-Актів визначається Договором.

3.4.3 Врегулювання розбіжностей

- 3.4.3.1 Після отримання Реєстру прийнятих платежів Отримувач здійснює перевірку правильності наведених у ньому відомостей.
- 3.4.3.2 У разі виявлення неточностей, розбіжностей або неповноти даних Отримувач протягом трьох робочих днів з дня направлення Реєстру повідомляє про це Товариство способом, визначеним Договором.
- 3.4.3.3 Повідомлення повинно містити опис виявлених розбіжностей та, за наявності, документи або іншу інформацію, що їх підтверджують.
- 3.4.3.4 Товариство розглядає отримані зауваження у строк, визначений Договором, або протягом розумного строку, необхідного для проведення перевірки, та за результатами розгляду:
- підтверджує правильність Реєстру;
 - або формує скоригований Реєстр;
 - або повідомляє Отримувача про підстави відмови у внесенні змін.
- 3.4.3.5 Якщо протягом трьох робочих днів з дня направлення Реєстру Товариство не отримало зауважень від Отримувача, Реєстр вважається погодженим Сторонами, а наведені в ньому дані — підтвердженими.

4 БЕЗПЕКА ТА ЗАХИСТ ІНФОРМАЦІЇ

4.1 Інформація про заходи безпеки

4.1.1 Отримувач, з яким укладений Договір що передбачає електронний документообіг, має дотримуватись рекомендацій з безпеки щодо організації електронного документообігу та використання КЕП у тому числі, що надані сервісом електронного документообігу (у разі його використання), який використовується Отримувачем, зокрема, але не виключно:

- використовувати захищений носій (пристрій), призначений для безпечного зберігання особистих ключів КЕП;
- зберігати захищений носій (пристрій) у місці недоступному для сторонніх осіб;
- не розголошувати стороннім особам паролі доступів, що використовуються при використанні КЕП, тощо.

4.2 Протидія шахрайству та загрозам безпеці

4.2.1 Товариство на постійній основі вживає заходи для протидії реалізації шахрайських схем у порядку передбаченому внутрішніми документами Товариства.

4.2.2 Отримувач повідомляє Товариство про випадки можливого шахрайства шляхом направлення повідомлення на електронну адресу Товариства ukrposhta@ukrposhta.ua з темою повідомлення «Повідомлення шахрайство».

У повідомленні повинно бути зазначено:

- найменування Отримувача та його місцезнаходження;
- ПІБ контактної особи Отримувача;
- телефон та/або поштова (електронна) адреса контактної особи Отримувача;
- спосіб отримання відповіді (телефон, електронна пошта, поштова адреса);
- описати суть та характер випадку шахрайства;
- надати всі можливі документи та інформацію, що підтверджують вказану в повідомленні інформацію.

4.2.3 У разі підтвердження викладеної у повідомленні інформації про випадок шахрайства, Товариство невідкладно вживає заходів щодо припинення виявленого шахрайства, усунення його наслідків та притягнення винних осіб до відповідальності, а у випадках виявлення ознак кримінального або адміністративного правопорушення також інформує спеціально уповноважених суб'єктів.

4.3 Таємниця надавача платіжних послуг

4.3.1 Сторони зобов'язуються зберігати в межах, визначених Законодавством, конфіденційність стосовно будь-якої інформації та відомостей, що надаються кожній зі Сторін у зв'язку з виконанням Договору. Сторони зобов'язуються належним чином зберігати та не розголошувати інформацію, яка містить Таємницю надавача платіжних послуг, отриману при виконанні умов Договору. Якщо у випадку неналежного зберігання та/або розголошення інформації, вказаної у цьому пункті Порядку, Стороні Договору будуть заподіяні збитки, то винна Сторона зобов'язана відшкодувати такі збитки згідно із законодавством України.

4.3.2 Отримувач, укладенням Договору, надає Товариству згоду на обробку та передачу Товариством іншим надавачам платіжних послуг, технологічним операторам, інформації, що містить таємницю надавача платіжних послуг, таємницю

фінансового моніторингу, а також наступним особам: установам, організаціям, органам державної влади, державним реєстраторам, третім особам, що перебувають з Товариством у договірних відносинах, а також уклали з Товариством договір щодо нерозголошення конфіденційної інформації, а також рейтинговим агентствам, аудиторським компаніям, що здійснюватимуть перевірку / рейтингування Товариства, іншим фізичним та юридичним особам з метою реалізації та захисту прав та інтересів Товариства, з метою виконання вимог законодавства України, Договору та інших договорів, укладених Товариством, а також НБУ та іншим контролюючим органам у разі здійснення перевірки Товариства вказаними органами.

- 4.3.3 Отримувач також надає дозвіл на розкриття Товариством на усний запит Отримувача, який є власником платіжних даних на підставі Договору та у межах запитуваної усно Отримувачем інформації.

5 ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН

5.1 Права Товариства

- 5.1.1 Вимагати від Отримувача неухильного дотримання умов Договору, цього Порядку, належної та своєчасної оплати Комісії .
- 5.1.2 Відмовити Отримувачу в наданні Послуги на підставах, установлених цим Порядком, Договором та/або законодавством України, зокрема але не виключно.
- 5.1.3 Вносити зміни до цього Порядку та/або Договору у порядку, передбаченому Договором.
- 5.1.4 Передавати правоохоронним органам та/або надавачам платіжних послуг, що задіяні при виконанні платіжної операції, на їх офіційний запит інформацію, пов'язану із незаконною діяльністю Отримувача, в тому числі у випадках, коли ця інформація складає таємницю надавача платіжних послуг, таємницю фінансового моніторингу.
- 5.1.5 Вимагати документи та/або відомості/інформацію, необхідні для виконання вимог законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, валютного законодавства та іншу інформацію чи документи відповідно до вимог чинного законодавства України, умов Договору та внутрішніх документів Товариства.
- 5.1.6 У випадку ненадання Отримувачем документів та/або відомостей/інформації, передбачені пунктом 5.1.5 цього Порядку або умисного надання неправдивих відомостей про себе, Товариство має правом відмовити Отримувачу в отриманні від Платників платежів на його користь.
- 5.1.7 Зупинити здійснення підозрілої, ризикової платіжної операції, а також застосувати інші застережні заходи, передбачені внутрішніми документами Товариства та чинним законодавством України.
- 5.1.8 Надсилати Отримувачу інформацію про послуги Товариства, маркетингові акції в яких може прийняти участь Платник.
- 5.1.9 Розірвати Договір в односторонньому порядку на умовах, визначених у Договорі.

- 5.1.10 З метою проведення розрахунків між Сторонами вимагати проведення звірки взаєморозрахунків за перерахованими Отримувачу Платежами в зазначені Товариством строки.

5.2 Обов'язки Товариства

- 5.2.1 Надати Послугу Отримувачу належним чином та в строки встановлені цим Порядком та у відповідності до вимог чинного законодавства України.
- 5.2.2 Перераховувати прийняті Платежі від Платників на рахунок, зазначений у Договорі.
- 5.2.3 Своєчасно надавати Отримувачу Акти приймання-передачі наданих послуг, якщо це передбачено Договором, у визначених ним формі та порядку.
- 5.2.4 Надсилати Отримувачу Реєстри прийнятих платежів, якщо це передбачено Договором, у визначені ним формі, порядку та строки.
- 5.2.5 Розміщувати цей Порядок на Сайті Товариства, всі редакції за хронологією.
- 5.2.6 Зберігати інформацію щодо наданої Послуги відповідно до вимог нормативних документів НБУ.
- 5.2.7 Надати Платнику до укладання Договору інформацію щодо діяльності Товариства, що стосуються надання Послуги відповідно до вимог статей 21, 30 Закону України «Про платіжні послуги», статті 7 Закону України «Про фінансові послуги та фінансові компанії» та іншу інформацію, надання якої передбачено іншими законами та нормативно-правовими актами НБУ.
- 5.2.8 Не передавати третім особам інформацію про Отримувача, Послугу без його згоди, крім випадків, коли така інформація є публічною, а також визначених законодавством України та/або Договором, цим Порядком.
- 5.2.9 Забезпечувати цілісність, конфіденційність, доступність та простежуваність інформації, що формується, обробляється, передається та зберігається під час виконання платіжної операції, відповідно до вимог, встановлених нормативно-правовими актами НБУ.

5.3 Права Отримувача

- 5.3.1 Вимагати перерахування Товариством прийнятих від Платників Платежів відповідно умов Договору.
- 5.3.2 Розірвати Договір на умовах визначених у Договорі.
- 5.3.3 Направити Товариству в порядку, що визначений в цьому Порядку, Договорі претензію/скаргу щодо якості наданої Послуги.
- 5.3.4 Отримати Послугу на умовах визначених у цьому Порядку та Договорі.
- 5.3.5 Звертатися за отриманням інформації з питань наданої Послуги, в телефонному режимі за номером телефону / написавши електронного листа на електронну адресу відповідальної особи Товариства, що зазначені у Договорі

5.4 Обов'язки отримувача

- 5.4.1 Вчасно та у повному обсязі до моменту укладання Договору ознайомитися з

умовами Договору, цього Порядку та Тарифами.

- 5.4.2 Інформувати Платників про умови та порядок здійснення Платежів у ПНФП Товариства або у мобільному застосунку Товариства.
- 5.4.3 Здійснювати оплату Послуги згідно з Тарифами та у порядку, визначеному Товариством у Договорі та цьому Порядку.
- 5.4.4 Ознайомлюватися з інструкціями/інформацією, що містяться на Сайті щодо Послуги та чітко їх виконувати.
- 5.4.5 У випадку укладання Договору, який передбачає електронний документообіг, Отримувач зобов'язується бути зареєстрованим користувачем сервісу електронного документообігу, мати кваліфікований електронний підпис та протягом строку дії Договору використовувати його на умовах, визначених правилами користування визначеним сервісом електронного документообігу та Договором.
- 5.4.6 Самостійно відстежувати та ознайомлюватись зі змінами, що вносяться до цього Порядку, що розміщується Товариством на Сайті.
- 5.4.7 Не здійснювати операції, пов'язані з легалізацією злочинних доходів, що містять відповідно до нормативних актів НБУ ознаки сумнівних операцій.
- 5.4.8 Надати на вимогу Товариства документи та/або відомості/інформацію, необхідні для виконання вимог законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмивання) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, валютного законодавства та іншу інформацію чи документи відповідно до вимог чинного законодавства України, умов Договору та внутрішніх документів Товариства.

6 ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1 Дата набуття чинності

Цей Порядок набуває чинності з дати, що зазначена у наказі Товариства.

6.2 Порядок внесення змін

Зміни та доповнення до цього Порядку затверджуються наказом Товариства.

6.3 Пріоритет законодавства

У разі невідповідності будь-якої частини цього Порядку вимогам законодавства України, нормативно-правових актів Національного банку України, Кабінету Міністрів України та Статуту Товариства, у тому числі внаслідок внесення змін до законодавства або прийняття нових нормативно-правових актів, цей Порядок застосовується лише в частині, що не суперечить законодавству України, нормативно-правовим актам Національного банку України, Кабінету Міністрів України та Статуту Товариства.