

ПОРЯДОК ВЗАЄМОДІЇ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ СПОЖИВАЧІВ ФІНАНСОВИХ ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ В АТ «УКРПОШТА»

1. Загальні положення.

1.1. Порядок взаємодії та розгляду звернень споживачів фінансових платіжних послуг в АТ «Укрпошта» (далі - Порядок) розроблено з метою встановлення єдиних правил приймання, обробки та надання відповідей на звернення споживачів фінансових платіжних послуг в АТ «Укрпошта» (далі - Товариство), а також визначення порядку взаємодії структурних підрозділів Товариства під час їх опрацювання.

1.2. Вимоги цього Порядку є обов'язковими для виконання працівниками Товариства, які в межах функціональних обов'язків, здійснюють приймання, розгляд, опрацювання та надання відповідей на звернення.

1.3. Опрацювання звернень споживачів фінансових платіжних послуг (далі – Користувачі), здійснюється Товариством у відповідності до вимог чинного законодавства, зокрема, але не виключно, яке регулює галузь звернень громадян, порядок надання платіжних послуг, а також внутрішніх нормативних документів Товариства, які регулюють питання організації діловодства та захисту персональних даних, таємниці надавача платіжних послуг.

1.4. У роботі зі зверненнями Товариство забезпечує повний, кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням у порядку та у спосіб, що передбачені чинним законодавством та ґрунтується на принципах досудового врегулювання, своєчасного надання клієнту необхідної, повної, доступної та достовірної інформації про фінансову послугу, достатньої для прийняття ним свідомих рішень, зокрема про вартість такої послуги, про надавача фінансової послуги та/або посередника, а також про ризики, пов'язані з отриманням такої фінансової послуги.

1.5. Граничний термін розгляду та вирішення звернення – не пізніше 15 днів, якщо не потребують додаткового вивчення та не більше одного місяця з дня надходження звернень. Загальний термін розгляду звернення (у разі його



продовження, якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо) не повинен перевищувати 45 календарних днів.

1.6. Користувач має право звернутися зі зверненням до Національного банку України через офіційне Інтернет-представництво Національного банку України у розділі “Звернення громадян” за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/consumer-protection/citizens-appeals#>.

1.7. У цьому Порядку терміни та скорочення вживаються у такому значенні:

№	Термін, скорочення	Значення терміну, скорочення
1	Веб – сайт Товариства	сукупність програмних та апаратних засобів, розміщених за унікальною адресою https://www.ukrposhta.ua/ua разом з інформаційними ресурсами, які перебувають у розпорядженні Товариства і забезпечують доступ фізичних та юридичних осіб до цих інформаційних ресурсів та інших інформаційних послуг, через мережу Інтернет, та є частиною інформаційної системи Товариства
2	Звернення	викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги
3	Звернення, що не потребує додаткового вивчення (далі - Консультація)	звернення, відповідь на яке відповідальний фахівець Товариства за напрямом клієнтської підтримки має можливість надати самостійно, без залучення інших структурних підрозділів Товариства, керуючись внутрішніми інструкціями та нормативними документами
4	Звернення, що потребує додаткового вивчення	звернення, відповідь на яке відповідальний фахівець Товариства за напрямом клієнтської підтримки не має можливості (або не має повноважень) надати самостійно та яке потребує опрацювання структурними підрозділами Товариства згідно з функціональними обов’язками
5	Система	система бази даних, в якій реєструються всі звернення Користувачів, в залежності від каналу надходження, для подальшого розгляду та надання відповіді

Інші терміни вживаються в цьому Порядку в значеннях, визначених законами та іншими нормативно-правовими актами України.

1.8. Звернення до Товариства може бути:

1.8.1. за допомогою засобів телефонного зв’язку, які надходять на вхідну телефонну лінію Товариства: 0800-300-545 щоденно з 8:00 до 22:00 години;

1.8.2. надіслано з використанням мережі Інтернет: шляхом заповнення онлайн-рекламації на веб – сайті Товариства за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/kontakt-tsentr>;

1.8.3. через сторінки Товариства у соціальних мережах (facebook, twitter, Instagram); подано через засоби електронного зв’язку на адресу електронної пошти Товариства: ukrposhta@ukrposhta.ua;



1.8.4. надіслано засобами поштового зв'язку на адресу: 01001 м. Київ, вул. Хрещатик, 22.

1.9. Відповідь на звернення надсилається тим же каналом комунікації, через який таке звернення надійшло або тим каналом комунікацій, який зазначив клієнт, та з урахуванням вимог законодавства України про звернення громадян.

1.10. Товариство надає відповідь державною або іншою (іноземною) мовою відповідно до вимог чинного законодавства України.

1.11. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) заявника, адреса для листування, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

1.11.1. Письмове звернення повинно бути підписано із зазначенням дати.

1.11.2. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші канали комунікації з ним.

1.11.3. Звернення, оформлені відповідно до вимог ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» і подані до Товариства в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та первинному (попередньому) розгляду. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається з відповідними роз'ясненнями згідно з чинним законодавством України.

1.12. Всі звернення від Користувачів, які надходять до Товариства реєструються в Системі, та класифікуються за каналами надходження згідно з п. 1.8.

1.13. При зверненні клієнта до Товариства як надавача фінансових послуг або посередника з метою отримання фінансової послуги Товариство зобов'язане надати інформацію відповідно до вимог Закону України «Про Платіжні послуги» та підзаконних нормативних актів НБУ, щодо продуктів, які пропонуються в межах такого виду фінансових послуг та розкривати Користувачам визначену законодавством України актуальну та достовірну інформацію про діяльність Товариства, що розміщується на власному веб-сайті, включаючи його мобільну версію, та у мобільному застосунку (за наявності).

1.14. Розкриття інформації здійснюється Товариством з забезпеченням Користувачам вільного доступу до актуальної інформації, що підлягає розкриттю відповідно до вимог законодавства, та без справляння додаткової плати за доступ до такої інформації, ознайомлення чи інше її використання, крім випадків, прямо визначених законодавством України.

1.15. Товариство забезпечує доступність інформації, розміщеної на власному веб-сайті щодо фінансової платіжної послуги, не менше ніж за останні три роки.

1.16. Перед укладенням договору про надання фінансової послуги, під час надання фінансової платіжної послуги, Товариство зобов'язане повідомити Користувачу інформацію, перелік якої наведений в Законі України «Про



платіжні послуги», Законі України «Про захист прав споживачів», в тому числі але не виключно шляхом її розміщення на власному Веб-сайті, мобільному застосунку (за наявності).

1.17. Користувач за бажанням має право звернутися до працівника відділення Товариства для отримання, ознайомлення з паперовою версією проекту договору про надання платіжної послуги або отримання інформації про спосіб ознайомлення з електронною версією зазначеного договору.

1.18. Вимоги до реклами у сфері фінансових послуг встановлюються Законом України "Про рекламу" та спеціальними законами.

1.19. Повідомлення які надсилаються Товариством в процесі надання фінансової-платіжної послуги здійснюються в залежності від виду послуги та продукту в її межах, у спосіб та на умовах, що визначені в договорі про надання фінансової платіжної послуги, на підставі Правил про порядок надання фінансових платіжних послуг АТ «Укрпошта».

2. ЗВЕРНЕННЯ, ЯКІ НАДХОДЯТЬ ЗА ДОПОМОГОЮ ЗАСОБІВ ТЕЛЕФОННОГО ЗВ'ЯЗКУ ТА З ВИКОРИСТАННЯМ МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

2.1. Ініціатором звернення може бути Користувач, який отримав або має намір отримати фінансову платіжну послугу в Товаристві (далі – послуга).

2.1.1. Користувач може звернутися до Товариства з питань отримання інформації щодо: платіжної операції, яка була ним ініційована або послуг, які надаються Товариством або діяльності Товариства як надавача платіжних послуг.

2.2. Всі звернення Користувачів, що надходять до Товариства за допомогою засобів телефонного зв'язку та з використанням мережі Інтернет, класифікуються на Консультації або Звернення, що потребують додаткового вивчення.

2.3. Відповідь на звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку та з використанням мережі Інтернет надається Користувачу у такі терміни в межах граничних строків розгляду, наведених в цьому Порядку :

Канал надходження звернення	Класифікація звернення	Термін надання відповіді на звернення
Усне (телефонне) звернення, яке надійшло за допомогою засобів телефонного зв'язку	Консультація	В момент приймання дзвінка
	Звернення, що потребують додаткового вивчення	Згідно з нормами п.1.5 даного Наказу
Звернення, які надходять з використанням мережі Інтернет (засобів електронного зв'язку)	Консультація	В момент прийняття звернення в роботу
	Звернення, що потребують додаткового вивчення	Згідно з нормами п.1.5 даного Наказу



2.4. Опрацювання звернень, які надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку.

2.4.1. Якщо під час телефонного дзвінка у фахівця Товариства за напрямом клієнтської підтримки є вся необхідна, вичерпна інформація щодо звернення Користувача, ця інформація доводиться Користувачу та звернення закривається в Системі як виконане.

2.4.2. У разі, якщо під час телефонного дзвінка встановлено, що звернення Користувача потребує додаткового вивчення (питання Користувача не може бути вирішено під час дзвінка, фахівець Товариства за напрямом клієнтської підтримки, інформує про це Користувача, та у разі необхідності, уточнює у нього всі необхідні дані. Після оформлення такого звернення, фахівець Товариства за напрямом клієнтської підтримки, інформує Користувача про реєстраційний номер його звернення та передає таке звернення для подальшого опрацювання відповідним структурним підрозділам Товариства за компетенцією.

2.4.3. У разі, якщо для розгляду звернення необхідні додаткові документи (наприклад, чек), Користувачу пропонують направити відповідне звернення (заяву) у письмовій формі з долученням всіх необхідних документів, зручним для Користувача каналом комунікації, а саме:

шляхом заповнення онлайн-рекламації на веб - сайті Товариства за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/kontakt-tsentr>;

за допомогою електронної пошти (ukrposhta@ukrposhta.ua);

через сторінку Товариства у соціальних мережах (facebook, twitter, Instagram, тощо);

засобами поштового зв'язку у паперовій формі.

2.5. Опрацювання звернень, які надходять з використанням мережі Інтернет (засобів електронного зв'язку).

2.5.1. Звернення Користувачів з використанням мережі Інтернет (засобів електронного зв'язку) можуть направлятися:

на електронну адресу Товариства: ukrposhta@ukrposhta.ua;

через сторінки Товариства у соціальних мережах (facebook, twitter, Instagram, тощо).

2.5.2. У раз необхідності, у Користувача може бути запитана додаткова інформація або підтверджуючі документи, про що він інформуються у встановленому порядку.

2.5.3. У разі, якщо звернення надійшло у чат-бот, підтверджуючі документи досилаються Користувачем іншим каналом комунікації: через сторінки Товариства у соціальних мережах, електронною поштою або шляхом заповнення онлайн-рекламації на веб - сайті Товариства.



2.6. Якщо під час опрацювання звернення у фахівця Товариства за напрямом клієнтської підтримки є вся необхідна, вичерпна інформація щодо звернення Користувача, ця інформація доводиться Користувачу та звернення закривається в Системі як виконане.

2.7. У разі, якщо під час опрацювання звернення встановлено, що звернення Користувача потребує додаткового вивчення (питання Користувача не може бути вирішено одразу, фахівець Товариства за напрямом клієнтської підтримки інформує про це Користувача, та у разі необхідності, уточнює у нього всі необхідні дані. Після оформлення такого звернення, фахівець Товариства за напрямом клієнтської підтримки, інформує Користувача про реєстраційний номер його звернення та передає таке звернення для подальшого опрацювання відповідним структурним підрозділам Товариства за компетенцією.

3. РОЗГЛЯД ТА ПОРЯДОК ОПРАЦЮВАННЯ ПИСЬМОВИХ ЗВЕРНЕНЬ.

3.1. Письмове звернення має бути оформлене у відповідності до вимог законодавства та може надійти як від відправника, так і від отримувача або їх довіреної особи наступними каналами комунікацій:

на електронну адресу Товариства: ukrposhta@ukrposhta.ua;

оформлене на корпоративному сайті АТ «Укрпошта»;

надіслане листом на юридичну адресу АТ «Укрпошта».

3.2. Після реєстрації письмового звернення фахівець структурного підрозділу Товариства розглядає викладену клієнтом інформацію та у разі потреби направляє запити до відповідальних підрозділів. На підставі отриманої інформації фахівець структурного підрозділу Товариства формує та направляє письмову відповідь клієнту тим каналом комунікацій, який зазначив клієнт.

3.3. Письмове звернення розглядається і вирішується у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

4. ПОРЯДОК УКЛАДЕННЯ ДОГОВОРУ З КОРИСТУВАЧЕМ У ФОРМІ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА.

4.11. Товариство забезпечує укладання договору у формі електронного документа, у повній відповідності вимогам, передбаченим Цивільним кодексом України, Законом України «Про електронні документи та електронний документообіг», Законом України «Про захист прав споживачів», Законом України Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги нормативно-правовим актам Національного банку України.



4.12. Укладення договору про надання фінансових послуг Користувачам здійснюється у письмовій формі шляхом публічної пропозиції (оферти), розміщеної на веб - сайті Товариства або мобільному застосунку (за наявності), здійснюється у наступному порядку.

Договір укладається шляхом акцепту умов публічної пропозиції (оферти) та приєднання Користувача до публічної оферти, затвердженої наказом Товариства, яка розміщується на веб - сайті Товариства та/або в мобільному застосунку (за наявності).

Відповідно до ст. 634 Цивільного кодексу України договір, умови якого визначені однією стороною у формулярах або інших стандартних формах, та який може бути укладений лише шляхом приєднання другої сторони до запропонованого договору в цілому, є договором приєднання.

4.13. Публічна пропозиція (оферта).

Публічна оферта готується відповідальним структурним підрозділом Товариства, погоджується з усіма необхідними структурними підрозділами (службами) та затверджується наказом Товариства.

Затверджений текст оферти оформлюється у вигляді електронного документа та підписується шляхом накладання кваліфікованого електронного підпису (далі -КЕП) генерального директора Товариства.

Відповідно до ст. 641 Цивільного кодексу України, пропозиція укласти договір (оферта) має містити істотні умови договору та виражати намір особи, яка її зробила, вважати себе зобов'язаною у разі її прийняття.

Оферта є чинною з моменту її оприлюднення на офіційних інформаційних ресурсах Товариства, якщо інше не визначено в її тексті.

Усі редакції оферти, що діяли раніше, зберігаються в архіві на веб - сайті Товариства у вільному доступі.

Оферта містить усі істотні умови договору та положення, передбачені законодавством для відповідного виду фінансової послуги.

4.14. Порядок приєднання до договору.

Приєднання до договору відбувається шляхом вчинення Користувачем конклюдентних дій, які свідчать про прийняття ним умов оферти (ст. 642 Цивільного кодексу України).

До таких дій належать дії визначені в тексті оферти, загалом це може бути:
оформлення Платіжної інструкції та/або отримання фінансової послуги через пункт надання фінансової послуги, веб - сайт Товариства або мобільний застосунок;

здійснення оплати (повністю чи частково) за фінансову послугу;



інші дії, прямо передбачені текстом оферти як підтвердження акцепту.

Приєднання до договору не потребує накладення Користувачем КЕП чи подання письмової заяви.

Моментом укладення договору є дата та час фіксації в інформаційній системі Товариства першої конклюдентної дії Користувача, що відповідає умовам акцепту, визначеним в оферті.

4.15. Фіксація факту укладення договору

Інформаційна система Товариства забезпечує автоматичну реєстрацію та збереження відомостей про:

ідентифікаційні дані Користувача (у межах, передбачених законодавством);
дату, час та спосіб вчинення конклюдентної дії.

Усі редакції оферти, включно з тією, що діяла на момент акцепту, зберігаються в архіві на веб - сайті Товариства та доступні для перегляду.

Збереження електронних доказів укладення договору здійснюється відповідно до внутрішніх політик зберігання даних та вимог законодавства.

Користувач має право безоплатно отримати електронну або паперову копію тексту договору (оферти) у спосіб, визначений в такій оферті.

4.16 Публічна оферта яка містить індивідуальну частину оформлюється та укладається відповідно до вимог Положення про додаткові вимоги до договорів про надання платіжних послуг, укладених небанківськими надавачами платіжних послуг зі споживачами, що затверджено ППНБУ 25.11.2022 № 233.

5. ПРАВА ТА ОBOB'ЯЗКИ.

5.11. Користувач:

5.11.1. зобов'язаний при будь якому зверненні надати Товариству мету звернення з викладенням обставин, реквізитами квитанції за якою була надана послуга, якщо звернення стосується такої послуги, та/або номер фіскального чеку або іншу інформацію, передбачену договором про надання платіжної послуги.

5.11.2. має право отримувати повну і зрозумілу інформацію про послугу, включаючи всі витрати, строки та умови.

5.11.3. має право одержати відповідь про результати розгляду його звернення.

5.12. Товариство, згідно з вимогами законодавства:

5.12.1. зобов'язане об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти звернення (заяви) Користувача та повідомляти, у встановленому порядку Користувача про результати розгляду його звернення (заяви);



5.12.2. забезпечує надання Користувачам доступу до зазначених у цьому Порядку каналів комунікації, поштових чи електронних каналів, телефонного зв'язку тощо.

6. ПОРЯДОК ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ТА ТАЄМНИЦІ НАДАВАЧА ПЛАТІЖНИХ ПОСЛУГ.

6.11. У своїй діяльності Товариство дотримується принципів конфіденційності й недоторканості інформації, отриманої від Користувачів. Товариство гарантує збереження інформації з обмеженим доступом, таємниці надавача платіжних послуг та захист персональних даних Користувачів, у т.ч. при використанні веб - сайту Товариства, здійсненні платежів та переказів за платіжними системами тощо.

6.12. Політика конфіденційності Товариства націлена на публічне інформування Користувачів про порядок збору (обробки), зберігання, передачі персональних даних, таємниці надавача платіжних послуг та інформації, що надається в межах надання послуг. Отримуючи послугу, Користувач погоджується з усіма правилами та умовами Політики конфіденційності Товариства, яка є доступною для ознайомлення на веб – сайті Товариства за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/polityka-konfidentsiynosti>.

6.13. Поширення Товариством персональних та платіжних даних без згоди Користувача або уповноваженої ним особи дозволяється виключно у випадках, визначених законом, і лише (якщо це необхідно) в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

6.14. Політика загальних засад обробки персональних даних в Товаристві є доступною для ознайомлення Користувачів на веб – сайті Товариства за посиланням: <https://www.ukrposhta.ua/ua/polityka-zahalnykh-zasad-obrobky-personalnykh-danykh>.

6.15. Таємниця надавача платіжних послуг зберігається, обробляється та розкривається виключно у відповідності до вимог Закону України «Про платіжні послуги» та нормативно-правових актів НБУ, які регламентують зберігання, захист, використання та розкриття цієї інформації.

7. МЕХАНІЗМИ ЗАХИСТУ ПРАВ КОРИСТУВАЧІВ.

7.11. **Досудове врегулювання.** У випадку, якщо Користувач вважає, що в Товаристві, мало місце порушення його прав та охоронюваних законом інтересів, то такий Користувач має право звернутися з заявою, скаргою або пропозицією або через канали комунікації, що встановлені цим Порядком або безпосередньо до генерального директора Товариства. Такі заяви, скарги, пропозиції можуть направлятися Користувачами будь-яким зручним для нього способом (у письмовій формі засобами поштового зв'язку за адресою місцезнаходження Товариства: 01001, м. Київ, вул. Хрещатик, 22; на електронну пошту Товариства:



ukrposhta@ukrposhta.ua; або за допомогою засобів телефонного зв'язку за номером телефону: 0800-300-545.

7.12. Право на судовий захист прав користувачів. Кожен Користувач має право на судовий захист. Якщо Користувач не отримав належної відповіді та вирішення питання у досудовому порядку, він має право скористатись правом на судовий захист своїх прав відповідно до Цивільного процесуального кодексу України. Право на судовий захист може бути реалізовано шляхом подання відповідного позову до суду за місцезнаходженням Товариства або за місцем заподіяння шкоди, в порядку встановленому чинним законодавством.

7.13. Право на звернення до уповноважених державних органів за захистом порушених прав. З питань надання Товариством будь-яких фінансових платіжних послуг, Користувач має можливість звернутися до Національного банку України як органу, який здійснює державне регулювання ринків фінансових послуг.

Адреса для листування: вул. Інститутська, 11-б, м. Київ, 01601. Контактна інформація за посиланням: <https://bank.gov.ua/ua/contacts>

Порядок взаємодії та розгляду звернень споживачів фінансових платіжних послуг в АТ "Укрпошта" підготовлений департаментом менеджменту якості та клієнтського досвіду, заступник директора департаменту Наталія ПЕЛИПЕЙКО



СЕД АТ «Укрпошта» IT-Enterprise
Наказ з основної діяльності №8303 від 05.11.2025
Підписувач Смілянський Ігор Юхимович
Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000B81324004B18E000
Дійсний з 10.02.2025 14:36:03 по 08.02.2027 14:36:03