



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
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
web: <https://bank.gov.ua>

На № 89д9/15-2026/187567
від 10.08.2026

Народному депутатові України
Олександру ФЕДІЄНКУ
вул. Грушевського, 5,
м. Київ, 01008, Україна

Про депутатське звернення

Шановний Олександрє Павловичу!

Національний банк України (далі – Національний банк) розглянув Ваше депутатське звернення від 10.08.2026 № 89д9/15-2026/187567 щодо практичного застосування окремих положень нормативно-правових актів Національного банку в частині зазначення персональних даних у документах, що надаються платнику на підтвердження ініціювання платіжної операції, та повідомляє таке.

Відповідно до частини другої 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.

Згідно з частиною першою статті 2 Закону України “Про Національний банк України” (далі – Закон про Національний банк) Національний банк є центральним банком України, особливим центральним органом державного управління, юридичний статус, завдання, функції, повноваження і принципи організації якого визначаються Конституцією України, Законом про Національний банк та іншими законами України.

Поняття та загальний порядок виконання платіжних операцій в Україні, встановлення виключного переліку платіжних послуг та порядку їх надання визначає Закон України “Про платіжні послуги” (далі – Закон про платіжні послуги).

У частині другій статті 40 Закону про платіжні послуги визначено, що платіжна інструкція має містити інформацію, що дає змогу надавачу платіжних послуг ідентифікувати особу платника та отримувача за платіжною операцією, рахунки платника та отримувача, надавачів платіжних послуг платника та



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович
Сертифікат 3E0E4EA9F723F86304000000150F0000C9E70000
Дійсний до: 24.07.2027 11:12:50

Національний банк України



57-0010/79057
від 21.08.2026 16:07

отримувача, суму платіжної операції та іншу інформацію (реквізити), необхідну для належного виконання платіжної операції.

Національний банк у своїх нормативно-правових актах визначає обов'язкові реквізити платіжних інструкцій, особливості їх оформлення, захисту, прийняття до виконання (частина сьома статті 40 Закону про платіжні послуги).

Керуючись зазначеною нормою Закону про платіжні послуги, Національний банк відповідно до наданих йому повноважень визначив у своїх нормативно-правових актах:

в Інструкції про порядок організації касової роботи банками та проведення платіжних операцій надавачами платіжних послуг в Україні, затвердженій постановою Правління Національного банку України від 25.09.2018 № 103 (зі змінами) (далі – Інструкція № 103) – обов'язкові реквізити платіжної інструкції на переказ готівки та платіжної інструкції на видачу готівки;

в Інструкції про безготівкові розрахунки в національній валюті користувачів платіжних послуг, затвердженій постановою Правління Національного банку України від 29.07.2022 № 163 (зі змінами) (далі – Інструкція № 163) – зокрема, перелік обов'язкових реквізитів, які повинна містити платіжна інструкція, на підставі якої надавач платіжних послуг виконує:

кредитовий переказ коштів¹ (пункт 37 розділу II Інструкції № 163);

дебетовий переказ коштів² за згодою платника (пункт 57 розділу III Інструкції № 163);

дебетовий переказ коштів без згоди платника (пункти 63 та 63¹ розділу IV Інструкції № 163);

переказ коштів без відкриття рахунку³, кошти для виконання якого надходять з рахунку цього платника, відкритого в іншого надавача платіжних послуг (пункт 105 розділу VIII Інструкції № 163).

Щодо порушених Вами питань, повідомляємо таке.

Щодо запитання № 1.

В Інструкції № 103 визначено порядок і вимоги до оформлення реквізитів касових документів за платіжними операціями, зокрема для приймання та видачі готівки до каси (з каси).

Інструкція № 163 визначає, зокрема, обов'язкові реквізити платіжної інструкції, на підставі якої ініціюється платіжна операція з рахунку користувача,

¹ Кредитовий переказ – платіжна операція з рахунку платника на підставі платіжної інструкції, наданої платником або надавачем послуг з ініціювання платіжних операцій, за умови отримання згоди платника на виконання платіжної операції, наданої надавачу платіжних послуг платника (пункт 29 частини першої статті 1 Закону про платіжні послуги).

² Дебетовий переказ – платіжна операція, що здійснюється з рахунку платника на підставі наданої отримувачем платіжної інструкції, за умови отримання згоди платника на виконання платіжної операції, наданої ним отримувачу, надавачу платіжних послуг отримувача або платника, або на підставі платіжної інструкції стягувача без отримання згоди платника (пункт 6 частини першої статті 1 Закону про платіжні послуги).

³ Переказ коштів без відкриття рахунку – платіжна послуга, що надається платнику з метою переказу коштів у готівковій чи безготівковій формі отримувачу або надавачу платіжних послуг, який діє від імені отримувача, під час якої надавач цієї послуги не використовує відкритий у нього рахунок платника та/або отримувача (пункт 53 частини першої статті 1 Закону про платіжні послуги).



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович

Сертифікат 3E0E4EA9F723F86304000000150F0000C9E70000

Дійсний до: 24.07.2027 11:12:50

Національний банк України



57-0010/79057

від 21.08.2026 16:07

та вимоги щодо їх заповнення; вимоги до платіжної інструкції, що формується під час надання платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку.

Отже, надавач платіжних послуг під час надання відповідної платіжної послуги повинен керуватися вимогами нормативно-правового акта Національного банку, що регулює порядок оформлення відповідного документа та встановлює вимоги до його реквізитів.

Щодо запитань № 2–4.

Щодо зазначення персональних даних платника в документах, що надаються платнику на підтвердження ініціювання платіжної операції.

1. За операціями з готівкою.

Надавач платіжних послуг надає платіжні послуги користувачам у порядку, передбаченому Законом про платіжні послуги, та зобов'язаний дотримуватися вимог щодо оформлення касових документів та проведення платіжних операцій, які визначено в розділі VI Інструкції № 103 (пункт 2² розділ I Інструкції № 103).

Базові вимоги до оформлення платіжних документів діють ще з 2022 року після набрання чинності Законом про платіжні послуги.

Під час здійснення готівкового платежу відповідно до Інструкції № 103, яка діє ще з 2018 року, зазначається лише прізвище, ім'я та по батькові платника (пункт 4 додатка 20 до Інструкції № 103).

Вимоги Національного банку є однаковими для всіх надавачів платіжних послуг – як банків, так і небанківських установ. Жодних окремих чи спеціальних вимог нормативно-правові акти Національного банку не містять.

Чинне законодавство не встановлює обов'язку видавати саме паперову квитанцію. Документ, що підтверджує виконання платіжної операції, може бути наданий клієнту як у паперовій, так і в електронній формі. Метою такого документа є захист прав споживача та можливість підтвердити здійснення платежу в разі виникнення спірної ситуації.

Згідно з вимогами підпункту 14 пункту 4 розділу I Інструкції № 103 касовий документ – електронний / паперовий документ, який оформляється для здійснення касової / платіжної операції (далі – касовий документ). Касовий документ може бути: паперовий для надавача платіжних послуг та користувача, електронний для надавача платіжних послуг та паперовий для користувача, електронний для надавача платіжних послуг та користувача.

Відповідно до вимог підпункту 3 пункту 14 розділу I Інструкції № 103 банк (філія, відділення) згідно з Інструкцією № 103, вимогами законодавства України та з урахуванням переліку касових операцій зобов'язаний у Положенні про організацію роботи щодо здійснення касових операцій визначити порядок опису технології та механізму електронного документообігу, використання ЕП / електронної печатки, а також збереження банком інформації, процедуру надання за бажанням клієнта електронного касового документа / оригіналу паперового документа / копії на папері з електронного документа (на вимогу клієнта) з усіма реквізитами.



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович
Сертифікат 3E0E4EA9F723F86304000000150F0000C9E70000
Дійсний до: 24.07.2027 11:12:50

Національний банк України



57-0010/79057
від 21.08.2026 16:07

Згідно з пунктом 103 розділу VI Інструкції № 103 касовий документ має містити всі обов'язкові реквізити, зазначені в пункті 104 розділу VI Інструкції № 103, ураховуючи суть платіжної операції (внесення або видача готівки).

У пункті 104 розділу VI Інструкції № 103 передбачено, що касові документи мають містити такі обов'язкові реквізити, зокрема, зазначення платника та отримувача, номер рахунку отримувача (у разі зарахування суми переказу на рахунок).

Правила заповнення реквізитів касових документів / платіжних інструкцій встановлено в додатку 20 до Інструкції № 103, зважаючи на суть операції.

Відповідно до пункту 126 розділу VI Інструкції № 103 надавач платіжних послуг має право в Положенні про організацію роботи щодо здійснення касових операцій / внутрішньому документі визначати додаткові реквізити касових документів, що формуються надавачем платіжних послуг / комерційним агентом із застосуванням платіжних пристроїв, необхідні для здійснення касових операцій.

Водночас інформуємо, що нормативно-правові акти Національного банку з питань касової роботи, які діяли до набрання чинності Інструкцією № 103, також містили норми, зокрема реєстраційний номер облікової картки платника податків (РНОКПП) або серія (за наявності) та номер паспорта громадянина України, найменування органу, що його видав, і дата видачі паспорта (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладання правочинів) [для нерезидентів – номер (та за наявності – серію) паспорта (або іншого документа, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладання правочинів), дату видачі та орган, що його видав, громадянство], що вимагалися у платіжній інструкції на переказ готівки для перерахування податків, адміністративних послуг, зборів та інших платежів до бюджету і фондів соціального страхування та/або законодавства України з питань фінансового моніторингу.

Відповідно до пункту 108 Інструкції № 103 надавач платіжних послуг / комерційний агент:

1) на вимогу користувача надає таку кількість примірників паперових касових документів, крім грошового чека, яка потрібна для учасників розрахунків, або касовий документ в електронній формі;

2) за згодою користувача має право визначати шляхи відправлення касового документа в електронній формі, який є підтвердженням касової операції (смс-повідомлення, електронна пошта та/або інші шляхи дистанційної комунікації).

Також згідно з вимогами пункту 119 розділу VI Інструкції № 103 надавач платіжних послуг за операціями з видачі готівки або приймання її для зарахування на відповідний рахунок із застосуванням платіжних пристроїв формує та надає користувачу відповідний касовий документ (квитанція / чек банкомата, сліп) у паперовій або касовий документ в електронній формі



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович
Сертифікат 3E0E4EA9F723F86304000000150F0000C9E70000
Дійсний до: 24.07.2027 11:12:50

Національний банк України



57-0010/79057
від 21.08.2026 16:07

відповідно до умов договору про надання платіжних послуг. На вимогу користувача за операціями з видачі готівки із застосуванням банкомата формується і роздруковується чек банкомата.

Комерційний агент формує та надає користувачу відповідний касовий документ у паперовій або касовий документ в електронній формі за платіжними операціями з приймання готівки.

Крім того, відповідно до вимог пункту 120 розділу VI Інструкції № 103 надавач платіжних послуг / комерційний агент має налаштовувати платіжні пристрої таким чином, щоб користувач перед здійсненням касової операції мав змогу обирати на екрані платіжного пристрою шляхи отримання квитанції в електронному вигляді, яка є підтвердженням касової операції, смс-повідомлення, електронна пошта користувача та/або інші шляхи дистанційної комунікації, які передбачені технологією налаштування платіжного пристрою та Положенням про організацію роботи щодо здійснення касових операцій / внутрішніми документами.

Підтвердженням операції є квитанція до платіжної інструкції на переказ готівки (додаток 11 до Інструкції № 103).

Реквізити додатка 11 до Інструкції № 103, зокрема, “Код платника / код ініціатора” заповнюється в разі ідентифікації користувачів відповідно до вимог законодавства України про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, а “Код отримувача” зазначається в разі здійснення платіжної операції для зарахування на рахунок, відкритий в іншому надавачеві платіжних послуг.

2. За платіжною операцією з переказу коштів без відкриття рахунку, кошти для виконання якої надходять до надавача послуги з переказу коштів без відкриття рахунку⁴ з рахунку платника, відкритого в іншого надавача платіжних послуг.

Інструкція № 163 не містить прямої вимоги щодо друку на паперових квитанціях (чеках) персональних даних фізичних осіб, у тому числі: прізвища, ім'я, по батькові; коду платника (зокрема РНОКПП); номера рахунку; номера платіжної картки.

Відповідно до пункту 112 розділу VIII Інструкції № 163 надавач послуги з переказу коштів без відкриття рахунку після прийняття до виконання платіжної інструкції на переказ коштів без відкриття рахунку зобов'язаний надати платнику за послугою з переказу коштів⁵ у спосіб, визначений договором,

⁴ Надавач послуги з переказу коштів без відкриття рахунку – надавач платіжних послуг, що надає платіжну послугу з переказу коштів без відкриття рахунку платнику, якому надається платіжна послуга з переказу коштів без відкриття рахунку (підпункт 9¹ пункту 6 розділу I Інструкції № 163).

⁵ Платник, якому надається платіжна послуга з переказу коштів без відкриття рахунку – особа, яка перераховує кошти зі свого рахунку, відкритого в надавача платіжних послуг з обслуговування рахунку, надавачу послуги з переказу коштів без відкриття рахунку для отримання платіжної послуги з переказу коштів без відкриття рахунку (підпункт 18¹ пункту 6 розділу I Інструкції № 163).



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович
Сертифікат 3E0E4EA9F723F86304000000150F0000C9E70000
Дійсний до: 24.07.2027 11:12:50

Національний банк України



57-0010/79057
від 21.08.2026 16:07

інформацію, зокрема, щодо прізвища, власного ім'я, по батькові (за наявності) та коду платника (РНОКПП) у разі наявності таких реквізитів у платіжній інструкції на переказ коштів без відкриття рахунку. Відповідно в разі оплати споживачем житлово-комунальних послуг, якщо інформація щодо прізвища, власного ім'я, по батькові (за наявності) платника та код платника (РНОКПП) не надавалися під час ініціювання платіжної операції, така інформація не зазначається в документі про прийняття до виконання платіжної інструкції після ініціювання платіжної операції.

Також зазначаємо, що в разі здійснення платником кредитового переказу надавач платіжних послуг платника відповідно до пункту 37² розділу II Інструкції № 163 після прийняття до виконання платіжної інструкції платника зобов'язаний надати платнику інформацію, що підтверджує прийняття до виконання платіжної інструкції (далі – інформація про прийняття до виконання платіжної інструкції).

Надавач платіжних послуг платника після прийняття до виконання платіжної інструкції, оформленої платником у паперовій формі, надає платнику інформацію про прийняття до виконання платіжної інструкції, оформлену відповідно до вимог пункту 27 розділу I Інструкції № 163.

Дані, які має містити інформація про прийняття до виконання платіжної інструкції, визначені в пункті 37³ розділу II Інструкції № 163, зокрема: унікальний ідентифікатор платника або найменування / прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), код платника та номер його рахунку; найменування / прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) фактичного платника, код фактичного платника (у разі заповнення цих реквізитів у платіжній інструкції). Також надавач платіжних послуг платника має право передбачати інші дані в інформації про прийняття до виконання платіжної інструкції. Форма, порядок надання інформації про прийняття до виконання платіжної інструкції визначаються умовами договору між платником і надавачем платіжної послуги платника. Інформація про прийняття до виконання платіжної інструкції на вимогу платника повинна бути надана надавачем платіжних послуг платника як документ (квитанція).

Щодо запитань № 5–7.

Відповідно до статті 69 Закону про платіжні послуги надавачі платіжних послуг мають право на отримання, обробку та зберігання персональних даних користувачів під час надання платіжних послуг, за умови отримання згоди користувача на відповідні операції з його персональними даними. Надавачі платіжних послуг, які є суб'єктами первинного фінансового моніторингу згідно з Законом України “Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення”, здійснюють обробку персональних даних на виконання вимог Закону України “Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом,



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович

Сертифікат 3E0E4EA9F723F86304000000150F0000C9E70000

Дійсний до: 24.07.2027 11:12:50

Національний банк України



57-0010/79057

від 21.08.2026 16:07

фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення” без отримання згоди суб’єкта персональних даних.

Надавачі платіжних послуг зобов’язані здійснювати обробку персональних даних користувачів відповідно до вимог законодавства про захист персональних даних виключно з метою надання платіжних послуг.

Таким чином, обов’язок здійснювати обробку персональних даних користувачів відповідно до вимог, зокрема, Закону України “Про захист персональних даних” покладено на надавачів платіжних послуг.

Національний банк не проводив окрему оцінку впливу зазначених у цьому листі нормативно-правових актів Національного банку на захист персональних даних громадян і ризиків для кібербезпеки та інформаційної безпеки громадян України.

Водночас повідомляємо, що Інструкція № 103, Інструкції № 163 та проекти нормативно-правових актів, на підставі яких вносяться до них зміни, мають ознаки регуляторних актів, визначені в статті 1 Закону України “Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності”, та підлягали обговоренню відповідно до вимог статті 56 Закону про Національний банк.

Так, відповідно до вимог статті 56 Закону про Національний банк при розробленні нормативно-правових актів, що мають ознаки регуляторних актів, Національний банк у встановленому ним порядку проводить обговорення проєкту нормативно-правового акта.

До початку обговорення Національний банк проводить аналіз впливу проєкту нормативно-правового акта на ринок фінансових, супровідних послуг, що включає розрахунок очікуваних витрат та вигод учасників ринку, громадян та держави внаслідок дії проєкту нормативно-правового акта, крім випадків, якщо такий розрахунок неможливо здійснити у зв’язку з відсутністю джерела підтвердженої інформації, що має бути використана для його проведення. Результати такого аналізу та проєкт відповідного нормативно-правового акта підлягають оприлюдненню на сторінці Офіційного інтернет-представництва Національного банку у встановленому ним порядку. Учасники ринку фінансових послуг мають право самостійно здійснювати аналіз впливу проєктів нормативно-правових актів, розроблених Національним банком, відстежувати результативність таких актів, подавати за результатами цієї діяльності зауваження та пропозиції до Національного банку, який на підставі аналізу таких документів може прийняти рішення про необхідність перегляду нормативно-правового акта.

Також зазначаємо, що під час розроблення Інструкції № 103, Інструкції № 163 враховувалися вимоги законодавства України у сфері захисту персональних даних.

Щодо запитання № 8.

Обравши курс на європейську інтеграцію, Україна взяла на себе зобов'язання щодо адаптації національного законодавства до норм права Європейського Союзу.

Закон про платіжні послуги розроблено з урахуванням вимог Директиви Європейського Парламенту і Ради (ЄС) 2015/2366 від 25.11.2015 про платіжні послуги на внутрішньому ринку, про внесення змін до Директив 2002/65/ЄС, 2009/110/ЄС та 2013/36/ЄС і Регламенту (ЄС) 1093/2010 та про скасування Директиви 2007/64/ЄС.

Згідно з Угодою про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони, Україна взяла на себе зобов'язання щодо поступового приведення чинного та майбутнього законодавства у відповідність до законодавчих актів ЄС.

Щодо запитання № 9.

Щодо внесення змін до відповідних нормативно-правових актів Національного банку в частині перегляду переліку реквізитів платників під час внесення / переказу коштів інформуємо, що наразі Національний банк не вбачає підстав для таких змін.

Водночас Національний банк поважає право кожного учасника ринку порушувати питання щодо вдосконалення законодавства України та пропонувати відповідні зміни до нього, але така дискусія має ґрунтуватися на точному відтворенні змісту чинних нормативно-правових актів, без маніпуляцій та спотворень.

Щодо запитання № 10.

Запитуваних документів у Національного банку немає.

СЛАВА УКРАЇНІ!

З повагою

Заступник Голови

Олексій ШАБАН

Бойченко Валентина
(044) 230 18 38



ДОКУМЕНТ СЕД НБУ АСКОД

Підписувач Шабан Олексій Володимирович
Сертифікат 3E0E4EA9F723F86304000000150F0000C9E70000
Дійсний до: 24.07.2027 11:12:50

Національний банк України



57-0010/79057

від 21.08.2026 16:07