

Тарифний план "Розрахунковий"

та інші параметри на розрахунково-касове обслуговування
(для клієнтів малого та середнього бізнесу)

Діє з 01.03.2023

Послуги (операції)	Значення тарифу	Порядок стягнення	Примітки
Абонентська плата за користування пакетом, (без ПДВ)	200,00 грн.	Щомісячне договірне списання	<p>Сплачується щомісячно при наявності обороту за поточним рахунком протягом звітного календарного місяця за кожний рахунок, який підключений до пакету. Комісія не стягується у наступних випадках:</p> <ul style="list-style-type: none"> - у разі відсутності руху коштів за поточним рахунком протягом звітного календарного місяця, та/або - у разі якщо протягом звітного календарного місяця з поточних рахунків здійснювались платежі/списання виключно з оплати послуг Банку, та/або - у разі якщо протягом звітного календарного місяця з поточних рахунків здійснювались платежі / списання виключно на підставі платіжних вимог/інкасових доручень
I. Відкриття/закриття/супроводження рахунку, (без ПДВ)			
1.1. Відкриття рахунку:			послуга передбачає надання клієнту відповідної довідки
1.1.1. в будь-якій валюті (в т.ч. для формування статутного фонду капіталу, для новостворюваного підприємства, відкриття нового рахунку у разі припинення юридичної особи-резиденті (унаслідок злиття, приєднання, поділу, перетворення тощо)		Входить у вартість абонентської плати за користування пакетом	-
1.2. Закриття рахунку¹:			послуга передбачає надання клієнту відповідної довідки
1.2.1. за ініціативою клієнта (за кожен рахунок) (крім передбаченого в пп. 1.2.2.)	200,00 грн.	Договірне списання*	
1.2.2. у разі припинення юридичної особи - резиденті (унаслідок злиття, приєднання, поділу, перетворення)		Входить у вартість абонентської плати за користування пакетом	
1.2.3. в іноземній валюті з передачею іншому банку функцій агента валютного контролю	200,00 грн.	Договірне списання*	
1.3. Обслуговування рахунку персональним менеджером Банку (за умови наявності укладеного (іх) кредитного (іх) договорів (без ПДВ):			
1.3. обслуговування рахунку персональним менеджером Банку (за умови наявності укладеного (іх) кредитного (іх) договорів (без ПДВ)*	min. 0,1% від суми/ліміту за всіма кредитними договорами max 2% від суми/ліміту за всіма кредитними договорами укладеними з Клієнтом**	Щомісячне договірне списання	<p>Сплачується щомісячно</p> <p>*Застосовується, якщо Клієнт подав заявку на обслуговування поточного рахунку персональним менеджером Банку та уклав з Банком додатковий договір/клопотання про внесення змін **встановлюється в фіксованій сумі в гривні в залежності від розрахунку Банку</p>
II. Готівкові операції			
2.1. Видача готівки в національній валюті (без ПДВ)	1,00 % від суми, що видається, мін 20,00 грн.	-	Банк має право відмовити клієнту в видачі готівки на суму від 100 тис. грн. в разі неподання клієнтом попередньої заявки
2.2. Видача готівки в іноземній валюті (без ПДВ)	1 % від суми, що видається	Договірне списання*	Комісія сплачується в грн. по курсу НБУ на день проведення операції
2.3. Приймання банком готівкових коштів в національній валюті від клієнта із зарахуванням на його поточний рахунок² (без ПДВ):			
2.3.1. протягом операційного часу	0,10% від суми, мін 20,00 грн. max 500,00 грн.	Договірне списання* у день проведення операції	за кожну операцію
2.3.2. у післяопераційний час ³	0,10% від суми, мін 20,00 грн.	Договірне списання* у день проведення операції	за кожну операцію
2.4. Приймання банком готівкових коштів в іноземній валюті від клієнта із зарахуванням на його поточний рахунок (без ПДВ):			

2.4.1. протягом операційного часу	0,10 % від суми, мін 50,00 грн.	Договірне списання* у день проведення операції	комісія сплачується в грн. по курсу НБУ на день проведення операції
2.4.2. у післяопераційний час ³			
2.5. Продаж однієї чекової книжки ⁴	200,00 грн (166,67 грн+33,33 грн ПДВ)	Договірне списання* в день подачі заяви або передплата	
2.6. Продаж одного бланку векселя	40,00 грн. (33,33 грн. + 6,67 грн. ПДВ)	Договірне списання* в день подачі заяви або передплата	
2.7. Обмін розмінної монети/банкнот в національній валюті (без ПДВ):			
2.7.1. обмін розмінної монети на банкноти	3,00%, від суми обміну, мін 10,00 грн.	Договірне списання* у день проведення операції	Значення тарифу передбачає обмін монет по 1 000 штук (включно). За кожну послидуочу 1 000 штук монет (включно, або кількість монет до 1 000 штук) плата утримується в аналогічному розмірі.
2.7.2. обмін банкнот на розмінну монету	30,00 грн.		
III. Безготікові операції в національній валюті (без ПДВ)			
3.1. Переказ з поточного рахунку клієнта за одним розрахунковим документом, що здійснюється за межі АБ «УКРГАЗБАНК»:			
3.1.1. в операційний час на паперовому носії	150,00 грн.	Договірне списання в момент виконання переказу	Крім платежів, які потребують контролю з боку Банку відповідно до діючих актів внутрішнього регулювання та/або розпорядчих документів Банку.
3.1.2. в операційний час засобами системи дистанційного обслуговування: 3.1.2.1. на суму по 100 000,00 грн. 3.1.2.2. на суму від 100 000,01 грн.	2,00 грн. 12,00 грн.		
3.1.3. у післяопераційний час ³ на паперовому носії	0,1% від суми переказу мін 100,00 грн. max 250,00 грн.		
3.1.4. у післяопераційний час ³ засобами системи дистанційного обслуговування: 3.1.4.1. на суму по 100 000,00 грн. 3.1.4.2. на суму від 100 000,01 грн.	2,00 грн. 12,00 грн.		
3.2. Переказ з поточного рахунку клієнта в системі АБ "УКРГАЗБАНК":		Входить у вартість абонентської плати за користування пакетом	Послуга передбачає здійснення платежів*: – на власні поточні рахунки в АБ «УКРГАЗБАНК» незалежно від суми (для корпоративних карток по 399 999,99 грн.(включно), – на поточні рахунки інших клієнтів в АБ «УКРГАЗБАНК» в сумі до 399 999,99 грн. (включно). Крім платежів, які потребують контролю з боку Банку відповідно до діючих актів внутрішнього регулювання та/або розпорядчих документів Банку.
3.2.1. протягом операційного часу			
3.2.2. в післяопераційний час ³ та у вихідні, святкові та неробочі дні			
3.3. Переказ коштів в національній валюті за зовнішньоекономічним контрактом/договором	відповідно до тарифу п. 3.1	Договірне списання в момент виконання переказу	
3.4. Інформування про рух коштів по поточному рахунку	30,00 грн.	Щомісячне договірне списання	Вартість послуги з інформаційного повідомлення зазначено для одного номеру телефону (електронної адреси) клієнта
3.5. Зарахування коштів на рахунок клієнта:			
3.5.1. в межах системи АБ "УКРГАЗБАНК"		Входить у вартість абонентської плати за користування пакетом	
3.5.2. із-за меж системи АБ "УКРГАЗБАНК" (крім передбаченого пп.3.5.3.)			
3.5.3. із-за меж системи АБ "УКРГАЗБАНК", як компенсація за державними компенсаційними програмами ⁵ :			
а) для клієнтів, що були профінансовані АБ «УКРГАЗБАНК» в рамках державних компенсаційних програм	Входить у вартість абонентської плати за користування пакетом	-	
б) для інших клієнтів	500,00 грн.	Договірне списання в день надходження компенсації	
IV. Безготікові операції в іноземній валюті (без ПДВ)			
4.1. Переказ валют з поточного рахунку клієнта за одним розрахунковим документом:			комісії сплачуються в грн. по курсу НБУ на день проведення операції
4.1.1. переказ валюти 1 групи класифікатора іноземних валют НБУ за розрахунковим документом, поданим в операційний час ³ :			
4.1.1.1. переказ доларів США та іншої валюти (крім переказів євро):			

a) на умовах "всі комісії за рахунок платника" (OUR)	0,2% від суми переказу min 30 дол. США max 200 дол. США	Договірне списання у день проведення операції *	
б) на умовах "комісії за рахунок платника та бенефіціара" (SHA)	0,15% від суми переказу min 20 дол. США max 200 дол. США		
4.1.1.2. переказ євро:			
a) в межах Німеччини на умовах "всі комісії за рахунок платника" (OUR) та "комісії за рахунок платника та бенефіціара" (SHA)	0,15% від суми переказу min 20 євро max 200 євро	Договірне списання у день проведення операції *	
б) на умовах "всі комісії за рахунок платника" (OUR) (крім переказів в межах Німеччини)	0,2% від суми переказу min 40 євро max 200 євро		
в) на умовах "комісії за рахунок платника та бенефіціара" (SHA) (крім переказів в межах Німеччини)	0,15% від суми переказу min 20 євро max 200 євро		
4.1.2. переказ валют 2 групи класифікатора іноземних валют НБУ з поточного рахунку за одним розрахунковим документом, поданим в операційний час ³	0,20% від суми переказу min 25 євро max 200 євро	Договірне списання у день проведення операції *	
4.1.3. внутрішньобанківський переказ іноземної валюти (у системі АБ "УКРГАЗБАНК")	Входить у вартість абонентської плати за користування пакетом		
4.1.4. переказ валюти рахунку із зарахуванням бенефіціару іншої валюти	згідно тарифу за обмін іноземної валюти (п.5.3) + тариф на переказ валют (п.4.1) +додаткові комісії - банків кореспондентів	Договірне списання у день проведення операції * Додаткові витрати - згідно з розрахунком	Додаткові витрати - згідно з розрахунком
4.1.5. переказ іноземної валюти на умовах "всі комісії за рахунок бенефіціара" (BEN)	110,00 грн.+ додаткові комісійні банків-кореспондентів	Утримання комісії за рахунок суми платежу	
4.1.6. переказ іноземної валюти за розрахунковим документом, що поданий після закінчення операційного часу щодо відповідної валюти ³	подвійний розмір тарифу	Договірне списання у день проведення операції * Додаткові витрати - згідно з розрахунком	
4.2. Розрахункове обслуговування та оформлення документів за договором позики/кредиту, укладеним з нерезидентом (без ПДВ):			
4.2.-а) перевірка документів (проекту договору позики/кредиту) до підписання з нерезидентом	5 000,00 грн., разово, за кожний проект договору	Договірне списання не пізніше наступного дня за днем надання послуги*	
4.2.-б) перевірка документів для прийняття на розрахункове обслуговування договору позики/кредиту, укладеного з нерезидентом	1 500,00 грн., разово, за кожний договір		
4.2.-в) перевірка документів для переведення з іншого банку на розрахункове обслуговування договору позики/кредиту, укладеного з нерезидентом	2 000,00 грн., разово, за кожний договір		
4.2.-г) розрахункове обслуговування договору позики/кредиту, укладеного з нерезидентом після внесення інформації до автоматизованої інформаційної системи НБУ	250,00 грн., щомісячно, за кожний договір	Договірне списання* до 5 числа місяця наступного за місяцем розрахункового обслуговування в періоді розрахункового обслуговування*	* період розрахункового обслуговування – це період з дати внесення інформації до автоматизованої інформаційної системи НБУ "Кредитні договори з нерезидентами" щодо договору/позики/кредиту укладеного з нерезидентом, до дати погашення позики/кредиту в повному обсязі перед нерезидентом.
4.2.-д) прийняття на розрахункове обслуговування договору позики/кредиту, укладеного з нерезидентом, у зв'язку з внесенням нерезидентом змін в процесі розрахункового обслуговування такого договору	500,00 грн., разово, за кожний договір	Договірне списання не пізніше наступного дня за днем надання послуги *	
4.3. перевірка документів для отримання окремого рішення/дозволу від уповноваженого регулюючого органу для розрахункового обслуговування зовнішньоекономічного контракту/договору	1 000,00 грн., разово, за кожний пакет документів	Договірне списання не пізніше наступного дня за днем надання послуги*	
V. Комісійні послуги за операціями з купівлі, продажу та обміну іноземної валюти (без ПДВ)			
5.1. Продаж іноземної валюти на валютному ринку України:			

5.1.1. на суму по 250 000,00 грн.	0,35% (мін. 100,00 грн.) від суми отриманої від продажу	Договірне списання у день проведення операції, а в разі відсутності рахунку в національній валюті - методом утримання	
5.1.2. на суму від 250 000,01 по 500 000,00 грн.	0,3% від суми отриманої від продажу		
5.1.3. на суму від 500 000,01 грн.	0,25% від суми отриманої від продажу		
5.1.4. Вільний продаж іноземної валюти на валютному ринку України за дорученням клієнта на умовах своп (зі зворотнім викупом іноземної валюти у визначений час та на визначених умовах у майбутньому з фіксацією курсів) ⁷	0,05 % від суми, що продається зі зворотнім викупом у майбутньому, мін 500,00 грн.	Договірне списання у день проведення операції	Комісія сплачується в національній валюті за курсом реалізації на момент проведення першої частини операції
5.2. Купівля іноземної валюти на валютному ринку України:			
5.2.1. на суму по 250 000,00 грн.	0,45% (мін. 200,00 грн.) від суми грн. витрачених на купівлю валюти	Утримується у дохід банку в день проведення операції	
5.2.2. на суму від 250 000,01 по 500 000,00 грн.	0,35% від суми грн. витрачених на купівлю валюти		
5.2.3 на суму від 500 000,01 грн.	0,25% від суми грн. витрачених на купівлю валюти		
5.2.4. купівля іноземної валюти, для задоволення потреб клієнтів банку, які обумовлені необхідністю погашення ними заборгованості за кредитами (аукціон НБУ)	входить в вартість абонентської плати за РКО	-	
5.2.5. збір на обов'язкове державне пенсійне страхування з купівлі іноземної валюти	Згідно чинного законодавства України	Договірне списання у день проведення операції або передплата	
5.2.6. Купівля іноземної валюти на валютному ринку України за дорученням клієнта на умовах своп (зі зворотнім продажем іноземної валюти у визначений час та на визначених умовах у майбутньому з фіксацією курсів) ⁷	0,05 % від суми, що купується зі зворотнім продажем/ обміном у майбутньому, мін 500,00 грн.	Договірне списання у день проведення операції.	Комісія сплачується в національній валюті за курсом реалізації на момент проведення першої частини операції
5.3. Обмін іноземної валюти (купівля-продаж однієї іноземної валюти за іншу іноземну валюту) на валютному ринку України та/або на міжнародному валютному ринку (крім передбаченого п. 4.1.4) *	0,5% від суми валюти, що підлягає конвертації	Договірне списання * у день проведення операції За подальший переказ тариф сплачується окремо відповідно до п.4.1. ** комісія сплачується в грн. по курсу НБУ на день проведення операції	
5.3.1 . Обмін іноземної валюти (купівля-продаж однієї іноземної валюти за іншу іноземну валюту) на валютному ринку України та/або на міжнародному валютному ринку (крім передбаченого п.4.1.4..)* на умовах своп (зі зворотнім обміном іноземної валюти у визначений час та на визначених умовах у майбутньому з фіксацією курсів) ⁷	0,05 % від суми, що обмінюється (конвертується) зі зворотнім обміном (конвертацією) у майбутньому, мін 500,00 грн.	Договірне списання у день проведення операції	Комісія сплачується в національній валюті від суми, що підлягає обміну за першою частиною операції за курсом НБУ на дату проведення першої частини операції
VI. Супутні сервісні послуги для Клієнтів (виписки, довідки, розшук коштів інше)			
6.1. Надання виписок по рахунку (без ПДВ):			
6.1.1. надання виписок по поточному рахунку:			
а) з періодичністю встановленою банком	входить в вартість абонентської плати за користування пакетом	-	періодичність надання виписки визначено договором банківського рахунку
6.1.2. надання виписок у форматі SWIFT	входить в вартість абонентської плати за користування пакетом		
6.2. Надання копії SWIFT - повідомлення (без ПДВ):			
а) із строком давності по 1 рік	входить в вартість абонентської плати за користування пакетом		
б) із строком давності понад 1 рік	входить в вартість абонентської плати за користування пакетом		
6.3. Надання виписок з періодичністю запитуваною клієнтом, дублікатів виписок по рахунку, дублікатів розрахункових, касових та супровідних документів (в т.ч. отриманих засобами системи дистанційного обслуговування) (без ПДВ)	100,00 грн. за кожен аркуш	Договірне списання*	

6.4. Надання довідок (без ПДВ):			
6.4.1. про стан розрахунків за зовнішньоекономічним договором в разі переведення такого договору на обслуговування до іншого банку (за одну довідку (виписку))	600,00 грн. за одну довідку (виписку)	Dоговірне списання у день надання довідки *	
6.4.2. про стан розрахунків за договором позики/кредиту, укладеним з нерезидентом, в разі переведення такого договору на обслуговування до іншого банку (за одну довідку (виписку))	3 000,00 грн. за одну довідку (виписку)		
6.4.3. про відкриття рахунку; про наявність рахунку та залишку на ньому ; про підтвердження зарахування/списання коштів з рахунку (рух коштів по рахунку) за період, що не перевищує останні 6 місяців; надання довідок по касовим операціям строком давності до 1 року	входить в вартість абонентської плати за користування пакетом		
6.4.4. про підтвердження зарахування/списання коштів з рахунку (рух коштів по рахунку) за період, що перевищує останні 6 місяців, але до 1 року) - на вивезення за межі України іноземної валюти.	100,00 грн.	передплата (виключно у випадку відсутності поточного рахунку по причині закриття) або Договірне списання у день надання довідки	за кожен екземпляр (примірник) довідки в залежності від запитуваної інформації Клієнтом
6.4.5. про підтвердження зарахування/списання коштів з рахунку за період, що перевищує 1 рік; - про здійснення касових операцій строком давності більше 1 року; - про підтвердження джерела походження коштів на переказ за розрахунковим документом (кредитні/не кредитні кошти)	240,00 грн.		
6.5. Надання інших довідок, що стосуються розрахунково-касового обслуговування, здійснення запитів, повідомлень, з'ясування щодо функціонування рахунку та обігу коштів в розрахунках за запитом власника рахунку (крім передбаченого п. 6.6.) (без ПДВ)	100,00 грн. за один документ	передплата (виключно у випадку відсутності поточного рахунку по причині закриття) або Договірне списання у день надання довідки	за кожен екземпляр (примірник) довідки в залежності від запитуваної інформації Клієнтом
6.6. Надання довідок, інформації, необхідної для формування аудиторського звіту тощо (без ПДВ)	250,00 грн.	Договірне списання у день надання довідки *	Оплата за послугу утримується за кожний структурний підрозділ Клієнта
6.7. Зміна реквізітів розрахункових документів в національній валюті, без ПДВ	30 грн. за один документ	Договірне списання у день проведення операції	
6.8. Відкликання, зміна умов та реквізітів розрахункових документів в іноземній валюті; розшук коштів в іноземній валюті, зміна дати валютування за ініціативою клієнта, (без ПДВ)	250 грн. + додаткові комісійні банків-кореспондентів (за один документ)	Договірне списання * у день проведення операції . Додаткові комісійні – згідно з розрахунком	
6.9. Оформлення копії картки зі зразками підписів/ Переліку осіб, яким надано право розпорядження рахунками, завірених банком (за запитом клієнта)	входить в вартість абонентської плати за користування пакетом		
6.10. Комісія за розрахунково-касове обслуговування неактивного рахунку в національній валюті та оформлення документів під час такого обслуговування (без ПДВ)⁶	250,00 грн.	Щомісячне договірне списання	Якщо залишок на рахунку менше тарифу за розрахунково-касове обслуговування неактивного рахунку та оформлення документів під час такого обслуговування, зазначена комісія встановлюється в розмірі залишку на рахунку
6.11. Надання банком клієнту витягів з Державного реєстру обтяжень рухомого майна для відкриття поточного/депозитного рахунку, згідно нормативно-правових актів	120,00 грн. (100,00 грн. + 20,00 грн. ПДВ)	Договірне списання у день надання витягу*	
VII. Послуги по обслуговуванню в системі дистанційного обслуговування:			
7.1. Підключення клієнта до дистанційної системи (без ПДВ):			
7.1.1. з генерацією ключів на захищений носій USB-токен	Входить в вартість пп. 7.4.2.-7.4.4. тарифного плану		

7.1.2. з генерацією ключів на власний носій клієнта	Входить в вартість п. 7.4.1. тарифного плану		
7.1.3. повторне підключення клієнта до дистанційної системи, якщо клієнт вже підключений до системи	входить в вартість абонентської плати за користування пакетом.		
7.2. Підключення клієнта до додаткової аутентифікації (одноразовий пароль) (Без ПДВ)	входить в вартість абонентської плати за користування пакетом.		
7.2.1. Підключення одного телефонного номеру до послуги SMS-повідомлення для клієнтів що підключаються/ підключенні на умовах пп.7.1.1.	Входить в вартість абонентської плати за користування пакетом.		
7.2.2. Підключення одного телефонного номеру до послуги SMS-повідомлення для клієнтів що підключаються на умовах пп.7.1.2.	Входить в вартість абонентської плати за користування пакетом.		
7.3. Абонентська плата за обслуговування в дистанційній системі (шомісячно) (без ПДВ):			
7.3.1. Абонентська плата за ведення рахунків клієнта за допомогою дистанційної системи	входить в вартість абонентської плати за користування пакетом.		
7.3.2. Абонентська плата за послугу «одноразовий пароль» з доступом до послуги за допомогою SMS-повідомлень	входить в вартість абонентської плати за користування пакетом.		
7.4. Додаткові послуги по обслуговуванню в дистанційній системі:			
7.4.1. виклик спеціаліста банку до офісу клієнта, робота спеціаліста банку за межами банку	300,00 грн. (250,00 грн. + 50,00 грн. ПДВ)	Договірне списання * у день надання послуги	
7.4.2. видача <u>одного</u> захищеного носія ключів USB-токен, з ПДВ	1070,00 грн. (891,67 грн. + 178,33 грн. ПДВ)	Договірне списання * у день надання послуги	

¹ Банк закриває рахунок за власною ініціативою та у зв'язку із банкрутством або ліквідацією клієнта.

² Приймання касою банку не придатних до обігу банків національної валюти здійснюється разом з іншою готівкою без встановлення окремого тарифу.

³ Тривалість Операційного часу встановлюється Банком самостійно та назначається в його внутрішніх нормативних документах. Клієнт самостійно ознайомлюється з інформацією про тривалість Операційного часу в приміщенні Банку або на Сайті Банку www.ukrgasbank.com

⁴ Продаж чекової книжки здійснюється в оформленому вигляді, а саме: із зазначенням на кожному грошовому чеку назви клієнта, номеру рахунку та проставлення штампу відділення.

⁵ Банк залишає за собою право в односторонньому порядку, шляхом розміщення на офіційному сайті Банку в розділі «Малому та середньому бізнесі», визначати перелік державних компенсаційних програм, на які поширюються умови послуги (операції) та встановлювати вимоги до оформлення та порядку подачі пакету документі.

⁶ Неактивним є рахунок по якому відсутні Дт та/або Кт обороти протягом 6-ти повних календарних місяців, за виключенням рахунків:

- операції по яким призупинені у разі виконання Банком своїх обов'язків або використання Банком свого права у випадках, передбачених чинним законодавством України з питань запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження збройного знищення;

- операції по яким призупинено відповідь до рішень державних органів у випадках, передбачених діючим законодавством;

- операції по яким призупинено через накладення арешту на рахунок клієнта відповідно до судового рішення/ постанови державного/приватного виконавця.

З моменту припинення дії відповідного рішення та/або відновлення руху коштів по рахунку, рахунок вважатиметься активним. Операції із сплатою комісій Банку

(строкових/прострочених), а також операції із зарахуванням плати за залишки коштів на рахунку не вважаються рухом коштів по рахунку.
Комісія не застосовується до рахунків зі спеціальним режимом використання, розрахункових рахунків та ескроу рахунків.

⁷ Комісія сплачується в національній валюті по курсу НБУ на момент проведення операції

* Сплата комісії може здійснюватись шляхом Передплати за послугу виключно у випадку відсутності у Клієнта поточного рахунку в національній валюті або у випадку, якщо на основний рахунок Клієнта накладено арешт.

** Для бюджетних організацій сплата комісії здійснюється до 05 числа місяця наступного за місяцем надання послуг, шляхом перерахування відповідної суми за виставленім Банком рахунком на вказані Банком реквізити. Рахунок надається банком не пізніше 01 числа місяця наступного за місяцем надання послуг