

# ЯК ВІДНОВИТИ ВИПЛАТУ ПЕНСІЇ ВПО

**УМОВИ ТА ПОРАДИ  
У 8 КАРТКАХ**



**Скорочення:**

**ТОТ:**

тимчасово окупована територія

**ПФУ:**

Пенсійний фонд України

# ЧОМУ 2026 РОКУ ДЕЯКИМ ВПО ПРИЗУПИНИЛИ ВИПЛАТУ ПЕНСІЙ\*

Ви не отримали пенсію у січні – лютому  
і не розумієте чому?

Найімовірніші причини:

- ПФУ не має інформації про проходження вами ідентифікації;
- ПФУ не має від вас повідомлення про неотримання пенсії від РФ;
- після виїзду з ТОТ ви не подали до ПФУ заяву про переведення виплат за новим місцем проживання на підконтрольній Уряду України території.

## Важливо!

Навіть якщо вам поновили виплати, переконайтеся, що ви виконали зазначені вище умови, адже виплату пенсій поновили лише до 1 квітня 2026 року. Після цієї дати ПФУ за відсутності інформації про ідентифікацію, неотримання пенсії від РФ та нової адреси отримання пенсії може знову припинити виплату.



\* Йдеться про призупинення виплат пенсій пенсіонеркам та пенсіонерам, які отримують пенсію за віком, а також отримувачів інших видів пенсій, зокрема по втраті годувальника та по інвалідності.

## ЯК ПРОЙТИ ІДЕНТИФІКАЦІЮ?

### Спосіб 1. Онлайн через «Дія.Підпис» («Дія ID»)

Для цього авторизуйтеся в особистому кабінеті на вебпорталі електронних послуг ПФУ

([portal.pfu.gov.ua](https://portal.pfu.gov.ua)) або в застосунку «Пенсійний фонд України».

[Відеоінструкція](#) »»



### Спосіб 2. Через відеоконференцзв'язок із ПФУ (під час відеоінтерв'ю)

[«« Відеоінструкція](#)

### Спосіб 3. Через сервісний центр ПФУ чи банк, через який ви отримуєте виплати

[Контакти сервісних центрів головних управлінь ПФУ](#) »»



### Спосіб 4. Через закордонну дипломатичну установу України (посольство або консульство)

[«« Перелік дипломатичних установ](#)

1) Зверніться до установи, щоб отримати документ про посвідчення факту, що людина жива.

2) Отриманий документ разом із письмовою заявою про продовження виплати пенсії направте поштою до ПФУ або завантажте в особистий кабінет на вебпорталі ПФУ.

## ЯК ПОДАТИ ПОВІДОМЛЕННЯ ПРО НЕОТРИМАННЯ ПЕНСІЇ ВІД РФ?

### Спосіб 1. В особистому кабінеті на вебпорталі ПФУ

[Інструкція >>>](#)

У розділі «Дистанційне інформування» поставте позначку біля рядка «Не отримую пенсію в іншій державі, зокрема від органів пенсійного забезпечення Російської Федерації».



### Спосіб 2. Під час відеоідентифікації

Під час інтерв'ю вас запитають про отримання / неотримання виплат від РФ. Вашу відповідь зафіксують у рішенні про встановлення / невстановлення особи за результатом відеоідентифікації.

**Важливо!** Якщо вас не запитають, поінформуйте самотійно про неотримання виплат від РФ.

### Спосіб 3. Особисто через сервісний центр ПФУ

Подайте заяву про призначення, перерахунок, поновлення чи продовження пенсії (щомісячного довічного грошового утримання) або страхових виплат, проставивши відповідну позначку.

[QR-код із посиланням на перелік сервісних центрів – на картці № 3.](#)

### Спосіб 4. Поштою (для тих, хто за кордоном)

Надішліть заяву на поновлення виплат на адресу територіального органу ПФУ разом із документом, який підтверджує, що людина жива і перебуває в певному місці.

## ЯК ПЕРЕВЕСТИ ПЕНСІЙНУ ВИПЛАТУ ЗА МІСЦЕМ ПРОЖИВАННЯ?

Щоб перевести пенсійну виплату до іншої області, зверніться до територіального органу ПФУ за новим фактичним місцем проживання та подайте заяву про переведення пенсії за новим місцем проживання.

### Спосіб 1. Онлайн через особистий кабінет на вебпорталі ПФУ

- 1) Увійдіть на вебпортал ПФУ та авторизуйтеся за допомогою КЕП (кваліфікованого електронного підпису).
- 2) У розділі «Внесення змін до пенсійної справи» або «Заяви на призначення / переведення пенсії» виберіть опцію «Переведення пенсійних виплат за новим місцем проживання».
- 3) Заповніть необхідні дані у заяві та завантажте скан-копії відповідних документів (паспорт, ідентифікаційний код, банківські реквізити).
- 4) Підпишіть заяву за допомогою КЕП та натисніть «Надіслати до Пенсійного фонду України».

### Спосіб 2. Через сервісний центр ПФУ

Контакти сервісних центрів  
головних управлінь ПФУ »»



## МОЖЛИВІ РИЗИКИ ТА ПОРАДИ ДЛЯ ВПО

### 1. Що робити, якщо ви надіслали заяву на відеоідентифікацію, але не отримали підтвердження на електронну пошту?

1. Перевірте, чи не потрапив лист від ПФУ в папку зі спамом.
2. Переконайтеся, що адресу електронної пошти в заяві зазначено без помилок (одруківок, пробілів тощо).
3. Якщо листа немає в спамі й адресу зазначено правильно, напишіть повідомлення на адресу технічної підтримки [vio@pfu.gov.ua](mailto:vio@pfu.gov.ua) та вкажіть свої персональні дані.

### 2. Що робити, якщо під час авторизації через «Дію» не можна встановити особу?

Рекомендуємо перевірити, чи завершена авторизація на вебпорталі ПФУ. Якщо ні, завершіть авторизацію на вебпорталі ПФУ і спробуйте знову.

Імовірна причина такого збою – незавершений процес авторизації на вебпорталі ПФУ. Так буває, якщо людина авторизується через застосунок «Дія» наприкінці відведеного часу (протягом останніх секунд із наданих трьох хвилин). У такому разі сповіщення про успішну авторизацію може надійти в «Дії», однак автоматичне звернення на вебпорталі не сформується.

### **3. Що робити, якщо у визначені дату й час представниця/представник ПФУ не вийшла/вийшов на зв'язок для відеоідентифікації?**

Перевірте електронну пошту: представниця/ник ПФУ має надіслати повторний лист із новою датою й часом відеоідентифікації. Якщо цього не відбулося, сформууйте нову заявку!

Це могло статися з технічних причин: відсутність електроенергії, інтернет-зв'язку тощо.

### **4. Як упевнитися, що під час сеансу відеоідентифікації ви спілкуєтеся з представницею/ком ПФУ, а не з шахраєм?**

1. Керуйтеся лише тією інформацією, яка надходить на електронну адресу, зазначену в заяві на відеоідентифікацію.
2. Перевірте відправника листа: посилання на проведення відеоідентифікації через програми для відеоконференцій Zoom та Google Meet надходять тільки з офіційної електронної пошти головних управлінь ПФУ та мають доменне ім'я @rfu.gov.ua.
3. Зверніть увагу на початок розмови: представниця/ник ПФУ, що телефонує на месенджери Signal, Telegram, Viber, WhatsApp, має представитись та/або назвати управління ПФУ, яке представляє.
4. Зверніть увагу на запитання представниці/ка ПФУ: вони мають стосуватись даних про пенсійне посвідчення, зокрема його реквізитів, а також трудової діяльності пенсіонерки/ра. Представниця/ник ПФУ не запитує про реквізити банківських карток і не просить надати іншу фінансову інформацію, не пов'язану з завданням визначити особу одержувачки/ча.

## 5. Де дізнатися про результати проходження відеоідентифікації?

1. У електронному листі. Рішення про встановлення/невстановлення особи приймається ПФУ протягом 10 днів, після чого надсилається на електронну пошту пенсіонерки/ра (її/його законної/го представниці/ка чи помічниці/ка), яку зазначили в заяві на проведення відеоідентифікації.
2. В особистому кабінеті на вебпорталі ПФУ в розділі «Мої звернення» (якщо в заяві зазначили індивідуальний податковий номер).
3. У меню «Моя ідентифікація» на вебпорталі ПФУ або в застосунку «Пенсійний фонд України».

Якщо лист не прийшов і відповідна інформація не відображається, напишіть повідомлення на адресу технічної підтримки [vio@pfu.gov.ua](mailto:vio@pfu.gov.ua).

## 6. Якщо пенсіонерка/нер маломобільна/ний або має інвалідність, чи можна пройти фізичну ідентифікацію вдома?

Так. Працівниці/ки ПФУ можуть провести фізичну ідентифікацію людей з інвалідністю, літнього віку або тих, хто потребує стороннього догляду, за місцем проживання / перебування.

### Як отримати таку послугу:

1. Подайте звернення до органу ПФУ (це може також зробити представниця/ник або родич пенсіонерки/ра, представниця/ник органів влади, закладів охорони здоров'я, соцзахисту тощо).
2. Чекайте повідомлення органу ПФУ про дату й час виїзного прийому та перелік необхідних документів.

**Гаряча лінія УВКБ ООН для ВПО: (0800) 307-711 (пн–пт 9:00 – 18:00).**