



1. Про міжнародну систему грошових переказів «Welsend».

Міжнародна система грошових переказів Велсенд/Welsend (далі - Система Welsend) була створена АБ «УКРГАЗБАНК» разом із ТОВ «Фінансове Сервіс Бюро» у 2013 році.

Платіжна організація Системи Welsend: АБ «УКРГАЗБАНК»

Юридична адреса: Україна, 03087, м. Київ, вул. Єрewanська, 1

Поштова адреса: Україна, 01030, м. Київ, вул. Б. Хмельницького, 16-22

Система Welsend – це міжнародна система грошових переказів, яка дозволяє швидко, надійно та вигідно здійснити перекази, як по території України, так і за її межами.

За допомогою Системи Welsend можна, як надіслати, так і отримати переказ. Система Welsend представлена на території України та за її межами. З учасниками/партнерами Системи Welsend можна ознайомитися на сайті Welsend <http://welsend.com.ua/partners/>, вкладка «Банки-Партнери», з переліком пунктів обслуговування на сайті Welsend <http://welsend.com.ua/branches/>, вкладка «Найближче-Відділення».

Система Welsend співпрацює з міжнародною платіжною системою IntelExpress (відправлення/виплата переказів за участю двох міжнародних платіжних систем: Welsend та IntelExpress). Завдяки співпраці з міжнародною платіжною системою IntelExpress, перекази доступні по Системі Welsend понад 37 країн світу, список країн на сайті Welsend у вкладці «Тарифи/Тарифи на відправку переказів по системі Велсенд (Welsend)/IntelExpress за межі України».

Здійснити перекази в Системі Welsend можливо в чотирьох валютах: гривня, долар США, Євро та російський рубль.

Комісію за переказ коштів по Системі Welsend сплачує відправник переказу. Комісія за відправлення переказу залежить від суми та напрямку переказу. З комісією можна ознайомитися на сайті Welsend <http://welsend.com.ua/tariffs/>, вкладка «Тарифи» та на сайті <https://www.ukrcapital.com.ua/index.php/privat/2014-12-09-15-09-15>.

Зменшити розмір комісії за відправку переказу у гривні можливо за допомогою «Карти Клієнта», яку отримує клієнт при накопиченні відповідної суми відправлених переказів або при відправленні переказу на значну суму.

Також, Система Welsend дозволяє здійснювати переказ коштів на платіжну картку українського банку емітента. Для здійснення такого переказу, клієнту необхідно звернутись в будь-який пункт обслуговування клієнтів Системи Welsend. Грошові кошти будуть доступні одержувачу відразу ж після їх зарахування.

Надісланий переказ в Системі Welsend доступний до виплати протягом 30 календарних днів з дати відправлення переказу.

У разі виникнення питань щодо роботи Системи Welsend, телефонуйте на номер клієнтської підтримки Системи Welsend: тел. +38 044 494-46-50 міжнародний зв'язок та тел. 0800-309-000 по Україні та на номер клієнтської підтримки учасника Системи Welsend 0800-210-804, office@bus.com.ua.

2. Порядок вирішення спорів між учасниками та користувачами Системи Welsend.

Фінансові претензії клієнтів (резидентів або нерезидентів) розглядає та відповідає на них безпосередньо прямий учасник (далі - Агент)/непрямий учасник (далі - Суб-агент) Системи «Welsend».

Для вирішення спору клієнт подає заяву-претензію Агенту/Суб-агенту, який на підставі цієї претензії проводить відповідне розслідування.

У разі необхідності, клієнт надає Агенту/Суб-агенту необхідні докази, що підтверджують претензію. У разі необхідності Агент/Суб-агент звертається до АБ «УКРГАЗБАНК», який є платіжною організацією Системи «Welsend» для вирішення претензії клієнта.

Виникнення спорів між учасниками та/або користувачами не має впливати на виконання належним чином ініційованих операцій переказу коштів. Строк вирішення спорів визначається Агентом/Суб-агентом, відповідно до затверджених внутрішніх документів Агента/Суб-агента.

Агенти/Суб-агенти, що одержали претензію, зобов'язані задовольнити обґрунтовані вимоги заявника.

3. Як відправити грошовий переказ по Системі «Welsend»?

Ви можете відправити переказ в будь - якому пункті обслуговування клієнтів Системи Welsend.

Комісію за відправку переказу сплачує тільки відправник (за виплату переказу комісія не сплачується).

Відразу після отримання контрольного номеру, переказ буде доступний для виплати одержувачу.

3.1. Для відправки грошового переказу необхідно:

- Звернутися в найближчий пункт Системи Welsend;
- Надати операціоністу паспорт або документ, що його замінює;
- Повідомити операціоністу суму, валюту, країну одержання переказу, ПІБ одержувача та спосіб одержання переказу ;
- Повідомити операціоністу номер платіжної карти одержувача (якщо переказ має бути зарахований на платіжну карту);
- Повідомити про наявність Карти Клієнта* (якщо така у Вас є);
- Підписати заяву на відправлення переказу, що оформлена операціоністом та внести грошові кошти в касу;
- Повідомити одержувачу контрольний номер переказу, який Вам повідомить операціоніст і який прописаний в заяві на відправлення переказу;
- Переказ готовий для виплати відразу (в режимі on-line) після відправлення.

Після відправлення переказу, тільки відправник такого переказу може внести зміни в ПІБ одержувача переказу, повідомивши контрольний номер переказу або надавши заяву на відправлення переказу з зазначеним контрольним номером переказу та надавши документ, що посвідчує особу відправника. Зміни в переказ можна внести якщо переказ не виплачений одержувачу.

Якщо переказ був відправлений за участю двох платіжних систем (Welsend/IntelExpress), то виплата переказу буде здійснюватись за межами України в платіжній системі IntelExpress.

3.2. Анулювання/повернення переказу.

Анулювання/повернення переказу проводиться лише пунктом обслуговування клієнтів в якому було здійснено відправлення даного переказу.

Анулювання/повернення переказу проводиться тільки у тому випадку, якщо переказ ще не виплачений одержувачу.

Анулювання/повернення переказу можливо здійснити тільки відправнику переказу, повідомивши контрольний номер переказу або надавши заяву на відправлення переказу з зазначеним контрольним номером переказу та надавши документ, що посвідчує особу відправника.

1. При анулюванні переказу в день відправлення такого переказу, раніше сплачена відправником комісія за відправлення переказу повертається відправнику в повному розмірі;

2. При поверненні переказу в будь-який інший день, після дня його відправлення, раніше сплачена відправником комісія за відправлення переказу не повертається (за виключенням випадків, коли повернення відправнику комісії було погоджено з Системою «Welsend»);
3. При поверненні переказу, який не був отриманий протягом 30 днів після його відправлення, комісія за переказ не повертається відправнику**.

3.3. Що таке контрольний номер переказу?

Кожному переказу присвоюється унікальний 10-ти значний контрольний номер переказу, отримання якого говорить про те, що даний переказ вже можна отримати.

Відправник переказу повинен повідомити одержувачу контрольний номер переказу.

Контрольний номер переказу є одним з обов'язкових реквізитів при виплаті переказу.

При здійсненні переказу за участю двох платіжних систем (Welsend/IntelExpress) переказу присвоюється 2 контрольних номери переказу, 1 із них належить Системі Welsend, 2 належить системі IntelExpress.

3.4. Ліміти на відправлення грошових переказів в іноземній валюті через Систему «Welsend» за межі України:

Відправка переказу за межі України	Без підтверджуючих документів з поточного рахунку в іноземній валюті або без його відкриття (за бажанням клієнта) - на суму, що в еквіваленті не перевищує 149 999,99 грн. в один операційний (робочий) день.
	З поточного рахунку в іноземній валюті - на суму, що в еквіваленті дорівнює або перевищує 150 000 грн. в один операційний (робочий) день.

4. Як отримати грошовий переказ по Системі «Welsend»?

Ви можете отримати переказ в будь-якому пункті обслуговування клієнтів Системи Welsend.

4.1. Для отримання грошового переказу необхідно:

- Звернутися в найближчий пункт Системи Welsend;
- Надати операціоністу паспорт або документ що його замінює та повідомити контрольний номер переказу;
- Повідомити операціоністу суму і валюту переказу, ПІБ відправника;
- Підписати заяву на отримання переказу, що оформлена операціоністом;
- Отримати суму переказу в касі.

4.2. Що таке контрольний номер переказу?

Кожному переказу присвоюється унікальний контрольний номер переказу (10-ти значний - у разі якщо переказ був відправлений через агента Системи Welsend), наявність якого говорить про те, що даний переказ вже можна отримати.

Відправник переказу повинен повідомити одержувачу контрольний номер переказу.

Контрольний номер переказу є одним з обов'язкових реквізитів при виплаті переказу.

4.3. Ліміти на отримання грошових переказів в іноземній валюті через Систему «Welsend», що надійшли із-за кордону:

Виплата переказів, що надійшли із-за кордону	Без відкриття рахунку в один операційний (робочий) день, якщо сума переказу (переказів) не перевищує в еквіваленті 149 999,99 грн.
	З поточного рахунку, якщо сума переказу (переказів), що надійшов (надійшли) в один операційний (робочий) день, дорівнює або перевищує в еквіваленті 150 000 грн.

* Карту клієнта можливо використати у разі, якщо перекази здійснюються по території України в національній валюті-гривні.

**Відповідно до Закону «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні».