

АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК АЛЪЯНС» є прямим учасником міжнародної системи грошових переказів «Welsend». Реєстрація в НБУ від 04.08.2017

Юридична /фактична адреса **04053, м. Київ, Січових Стрільців, буд. 50;**

Поштова адреса **04053, м. Київ, Січових Стрільців, буд. 50**

Операції з виплати/відправлення переказів можна здійснити через [відділення](#) АТ«БАНК АЛЪЯНС».

1. Про міжнародну системи грошових переказів «Welsend».

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

Оператор платіжної Системи «Welsend»: АБ «УКРГАЗБАНК»

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

Поштова адреса: Україна, м. Київ, 01015, вул. Старонаводницька, 19, 21, 23

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.

Отримати детальну інформацію про Welsend, в тому числі про перелік учасників / партнерів Системи Welsend можна ознайомитися на сайті <https://welsend.com.ua/>

З учасниками/партнерами Системи Welsend можна ознайомитися на сайті [Національного банку України](https://bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/d46d4d387e24410f9593a9413b1469a8) (<https://bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/d46d4d387e24410f9593a9413b1469a8>) та на сайті [Welsend](https://welsend.com.ua/partners#partner) (<https://welsend.com.ua/partners#partner>) (вкладка «Партнери та учасники»). З переліком пунктів обслуговування можна ознайомитися на сайті [Welsend](https://welsend.com.ua/maps) (<https://welsend.com.ua/maps>) (вкладка «Пункти обслуговування»).

2. Переваги здійснення грошових переказів по системі Welsend

- Простота оформлення та миттєвість (в режимі онлайн) здійснення/отримання переказу коштів.
- Строк виконання - миттєво здійснення/отримання переказу коштів.
- Валюта переказів: гривня, долари США, євро.
- Послуги з переказу коштів без відкриття рахунку;
- Перекази коштів з рахунку/на рахунок користувача у тому числі з використанням платіжних інструментів.
- Відправлення транскордонного переказу на платіжну картку з конвертацією іноземної валюти (долар США, Євро) у гривню за найвигіднішим курсом для клієнта.
- Відправлення переказу по Україні у гривні з виплатою його готівковою або з використанням платіжних інструментів.
- Значна мережа - понад 3000 пунктів обслуговування по Україні.
- Відсутність витрат для отримувача переказу. Комісію за переказ коштів по Системі Welsend сплачує відправник переказу.
- Вигідні тарифи для клієнтів. 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://bankalliance.ua/transfers>, вкладка «Тарифи».
- Для постійних клієнтів Системи «Welsend» можливе зменшення розміру комісії за рахунок «Картки Клієнта», яку отримує відправник при накопиченні відповідної суми відправлених переказів у гривні по Україні або при відправленні переказу у гривні по Україні на значну суму. Карта не є платіжним засобом для ініціювання Переказу та діє лише на території України.
- Надісланий переказ в Системі Welsend доступний до виплати протягом 30 календарних днів з дати відправлення переказу. На 31 - й день переказ повертається і доступний для повернення відправнику.**

У разі виникнення питань щодо роботи Системи Welsend, телефонуйте на номер клієнтської підтримки Системи Welsend 24/7/365:•

- 0 800 309 000 (безкоштовно з усіх телефонів),

- 358 – короткий номер з мобільного телефона (платний)
- 044-494-46-50, 044-590-49-99

Електронна адреса для звернень та пропозицій клієнтів: contactcentre@ukrgasbank.com

або на номер клієнтської підтримки учасника Системи Welsend АТ «БАНК АЛЬЯНС» 0800-60-22-22, електронна адреса alliancebank@alliancebank.org.ua.

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

Фінансові претензії клієнтів розглядає та відповідає на них безпосередньо Прямий учасник / Партнер Системи «Welsend» яким він надавав послуги з Переказу.

Для вирішення спору Клієнт подає заяву-претензію Прямому учаснику/Партнеру, який на підставі цієї претензії проводить відповідне розслідування.

У разі необхідності, Клієнт надає Прямому учаснику/Партнеру необхідні докази, що підтверджують претензію. У разі необхідності Прямий учасник/Партнер звертається до АБ «УКРГАЗБАНК», який є Оператором Системи «Welsend» для вирішення претензії Клієнта.

Виникнення спорів між Прямими/Партнерами та/або Клієнтами не має впливати на виконання належним чином ініційованих операцій Переказу коштів. Строк вирішення спорів визначається Прямим учасником/Партнером, відповідно до затверджених внутрішніх документів Прямого учасника/Партнера.

Прямі учасник/Партнер, що одержав претензію, зобов'язаний задовольнити обґрунтовані вимоги заявника. 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.

4.1. Для відправки грошового переказу необхідно:

- Звернутися в найближчий пункт Системи Welsend;
- Надати працівнику відділення Банку паспорт або документ, що його замінює;
- Повідомити працівнику відділення Банку суму, валюту, країну одержання переказу, Прізвище, власне ім'я та по-батькові (за наявності) одержувача та спосіб одержання переказу;
- Повідомити працівнику відділення Банку 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 працівником відділення Банку та внести грошові кошти в касу;
- Повідомити одержувачу контрольний номер переказу, який Вам повідомить працівник відділення Банку 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 Прізвище, власне ім'я та по-батькові (за наявності) 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.

Тарифи на відправку переказів по системі «Welsend» - див. відповідний розділ на сайті Банку, або за посиланням <http://welsend.com.ua/tariffs/>

4.2. 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.

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

✓ 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»);

✓ При поверненні переказу, який не був отриманий протягом 30 днів після його відправлення, комісія за переказ не повертається відправнику**.

4.3. 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.

4.4. 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 400 000 грн. в один операційний (робочий) день.
	З поточного рахунку в іноземній валюті - на суму, що в еквіваленті дорівнює або перевищує 400 000 грн. в один операційний (робочий) день.

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

**Відповідно до Закону «Про платіжні послуги»

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

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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 400 000 грн.
	З поточного рахунку, якщо сума переказу (переказів), що надійшов (надійшли) в один операційний (робочий) день, дорівнює або перевищує в еквіваленті 400 000 грн.