**Western Union** – це найбільша Міжнародна система грошових переказів  в сучасному світі термінових грошових переказів, що функціонує на ринку фінансових послуг більш ніж 150 років. Сьогодні послуги компанії надаються через мережу з понад 550 000 пунктів обслуговування у більш ніж 200 країнах та територіях. Послуги цієї системи доступні більше 80 відсоткам жителів земної кулі.

**АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «БАНК АЛЬЯНС» (коротка назва АТ«БАНК АЛЬЯНС») є непрямим учасником міжнародної системи грошових переказів Western Union** [Реєстрація в НБУ від 30.12.2024](https://bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/ae31031ea63a78448e3e62ec40780ad5#%D0%90%D0%9A%D0%91%20%22%D0%86%D0%9D%D0%94%D0%A3%D0%A1%D0%A2%D0%A0%D0%86%D0%90%D0%9B%D0%91%D0%90%D0%9D%D0%9A%22) .

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

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

Клієнтської підтримки учасника АТ «БАНК АЛЬЯНС**» 0800-60-22-22**;

електронна адреса [alliancebank@alliancebank.org.ua](mailto:alliancebank@alliancebank.org.ua).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Платіжна система | Платіжна організація | Адреса платіжної організації | Дата внесення даних до Реєстру НБУ |
| Western Union | Western Union Network (France), SAS | 92095 France, 5-6 Place de l’Iris,  Paris la Defense CEDEX | [Реєстрація в НБУ від 30.12.2024 р.](https://bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/ae31031ea63a78448e3e62ec40780ad5#%D0%90%D0%9A%D0%91%20%22%D0%86%D0%9D%D0%94%D0%A3%D0%A1%D0%A2%D0%A0%D0%86%D0%90%D0%9B%D0%91%D0%90%D0%9D%D0%9A%22) <https://bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/ae31031ea63a78448e3e62ec40780ad5#%D0%90%D0%9A%D0%91%20%22%D0%86%D0%9D%D0%94%D0%A3%D0%A1%D0%A2%D0%A0%D0%86%D0%90%D0%9B%D0%91%D0%90%D0%9D%D0%9A%22> |

Операції з виплати/відправлення переказів можна здійснити через [відділення](https://bankalliance.ua/branch_network) **АТ«БАНК АЛЬЯНС»**.

За допомогою Системи **Western Union** можна, як надіслати, так і отримати переказ. Система **Western Union** представлена на території України та за її межами.

Отримати детальну інформацію про **Western Union** можна ознайомитися <https://www.westernunion.com>

З учаниками/партнерами Системи **Western Union** можна ознайомитися на сайті [Національного банку України](https://bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/ae31031ea63a78448e3e62ec40780ad5#%D0%90%D0%9A%D0%91%20%22%D0%86%D0%9D%D0%94%D0%A3%D0%A1%D0%A2%D0%A0%D0%86%D0%90%D0%9B%D0%91%D0%90%D0%9D%D0%9A%22) (<https://bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/ae31031ea63a78448e3e62ec40780ad5#%D0%90%D0%9A%D0%91%20%22%D0%86%D0%9D%D0%94%D0%A3%D0%A1%D0%A2%D0%A0%D0%86%D0%90%D0%9B%D0%91%D0%90%D0%9D%D0%9A%22>) та на сайті  <https://www.westernunion.com/ua/uk/contact-us.html> (вкладка «[Контакти](https://www.westernunion.com/ua/uk/contact-us.html)»).

З переліком пунктів обслуговування можна ознайомитися на сайті [**Western Union**](https://www.westernunion.com/ua/uk/receive-money.html)(<https://www.westernunion.com/ua/uk/receive-money.html> ).

Види валют переказу, визначених платіжними системами, послуги за якими надаються в **АТ«БАНК АЛЬЯНС»**:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Платіжна система | Отримання переказу | | | |
| із-за кордону | | | в межах України |
| UAH | USD | EUR | UAH |
| Western Union | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Щоб відправити грошовий переказ необхідно:

1. завітати до [відділення](https://bankalliance.ua/branch_network) **АТ«БАНК АЛЬЯНС»**
2. пред’явити паспорт або документ, що його замінює
3. надати інформацію про одержувача переказу
4. внести в касу суму переказу і комісію за здійснення переказу
5. отримати контрольний номер переказу\* та повідомити його одержувачу переказу.

Щоб отримати грошовий переказ необхідно:

* завітати до [відділення](https://bankalliance.ua/branch_network) **АТ«БАНК АЛЬЯНС»**
* пред’явити паспорт або документ, що його замінює
* надати контрольний номер переказу\*
* отримати переказані Вам грошові кошти.

Комісія за відправку грошового переказу стягується в національній валюті за діючим курсом НБУ в день здійснення операції.

Комісія оплачується в момент відправки грошового переказу згідно Тарифів.

\*Контрольний номер переказу – це унікальний номер, що є одним із обов’язкових реквізитів для отримання переказу.

Отримати переказ можна вже за декілька хвилин після його відправки.

**ПОРЯДОК ТА УМОВИ ЗДІЙСНЕННЯ ПЕРЕКАЗУ КОШТІВ ЧЕРЕЗ СИСТЕМИ ГРОШОВИХ ПЕРЕКАЗІВ WESTERN UNION**

**Правила здійснення грошових переказів Western Union (Вестерн Юніон)**

1. **Загальні положення.** 
   1. Внутрішньодержавні перекази в національній валюті в межах України (ініціювання та отримання) та транскордонні (міжнародні) перекази Western Union (відправка і виплата)- це перекази, виконані за допомогою міжнародної системи грошових переказів Western Union (далі система Western Union). Платіжною організацією міжнародної системи грошових переказів Western Union є WESTERN UNION HOLDINGS, INC. (США), сайт: <http://www.westernunion.ua>.

Система Western Union надає можливості здійснення наступних видів переказів Western Union (відправка і виплата):

* + внутрішньодержавні перекази (перекази по Україні) - відправка та виплата у гривні;
  + міжнародні перекази - виплата в гривні, доларах США та євро.

Відправникам переказів Western Union надається послуга SMS - інформування: - SMS - повідомлення: направляється відправнику про факт відправлення переказу із зазначенням номера переказу.

* 1. Комісію за надсилання переказу оплачує Клієнт (фізична особа-відправник переказу). Комісія за надсилання переказу розраховується у вигляді відсотка від суми переказу або суми комісії за переказ (в залежності від суми переказу). Комісія за надсилання внутрішньодержавного переказу оплачується в гривнi в момент здійснення операції, без ПДВ. Комісія за надсилання транскордонного (міжнародного) переказу з України оплачується в гривні за курсом НБУ на день надсилання переказу, без ПДВ. Отримання (виплата) переказу здійснюється без комісії.

1. **Відправлення переказів WESTERN UNION.**
   1. Відправленняпереказу Western Union може здійснюватися шляхом внесення готівкових грошових коштів або шляхом списання грошових коштів з поточного рахунку Клієнта, відкритого у валюті переказу, з оформленням на паперовому носії документу на переказ встановленої форми, що приймається від клієнта-відправника в порядку, передбаченому правилами відповідної системи переказів (платіжної системи - надалі “ПС”), з дотриманням вимог чинного законодавства України, з урахуванням наступного:
      1. Відправлення переказу в здійснюється на підставі належним чином оформленого на паперовому носії платіжної інструкції/документу на переказ - документу для відправлення переказу, роздрукованого з програмного забезпечення (надалі ПЗ) відповідної ПС, що містить визначені відправником дані переказу.
      2. Разом із підписаним документом для відправлення переказу, у випадках, передбачених правилами відповідної ПС та законодавством, відправник надає паспорт або інший документ, що посвідчує його особу.

При проведенні переказу відповідно норм законодавства України вноситься необхідна для ідентифікації інформація та обов’язково копіюються сторінки паспортного документу клієнта та надається копія реєстраційного номеру облікової картки платника податків або сторінка паспорта громадянина України, в якому проставлено відмітку про відмову від прийняття реєстраційного номеру облікової картки платника податків (для фізичних осіб – резидентів), у випадках, встановлених законодавством України

* + 1. Клієнт повідомляє співробітнику Банку параметри переказу:
* Систему переказів;
* Країну призначення переказу;
* Штат, місто призначення переказу (якщо потрібно при відправленні у визначенні країни);
* Суму переказу;
* Валюту переказу;
* Прізвище, Ім'я, (По батькові) одержувача.
  + 1. Відповідальний працівник Банку за допомогою відповідного ПЗ розраховує суму комісійної винагороди при наданні послуг переказу згідно тарифів, визначених у відповідній системі (в разі визначення Банком комісійної винагороди окремо від тарифів платіжної системи, її розмір доводиться до відома клієнта до завершення операції), та приймає від відправника грошові кошти для переказу. Комісійна винагорода приймається за окремим касовим документом.
    2. Після оформлення платіжної інструкції для відправлення переказу, внесення готівки в касу Банку, співробітник Банку підтверджує операції в платіжній системі (при цьому відбувається утаємничена передача клієнту Контрольного Номеру Переказу).

1. **Виплата переказів WESTERN UNION.**
   1. Отримання переказу Western Union може здійснюватися шляхом отримання готівкових грошових коштів або шляхом зарахування грошових коштів на поточний рахунок Клієнта через Відділення Банку за безпосереднім зверненням клієнта-отримувача на підставі документу, що посвідчує особу та відповідно до законодавства України може бути використаний на території України для укладення правочинів та на підставі платіжної інструкції, оформленої на паперовому носії з урахуванням наступного:
      1. Пошук даних переказу в системі здійснюється працівником відділення за наданим клієнтом-отримувачем унікальним обліковим номером переказу, утаємничено генерованим під час відправлення переказу та інформації про переказ:

* Систему переказів;
* Номер переказу;
* Суму переказу у валюті виплати (+ / - 10 %);
* Країна відправлення;
* Прізвище, Ім'я, (По батькові) відправника.

Виконується пошук переказу і перевірка наданої інформації, перевірка відповідності інформації про ПІБ одержувача, ідентифікованого Банком та інформації про ПІБ одержувача в системі переказів. Якщо за вказаними даними переказ не буде знайдений і / або результат перевірки відповідності буде негативним, то співробітникові Банку виводиться відповідне повідомлення, що дані вказані невірно.

* + 1. У разі відсутності необхідної інформації щодо відправника/отримувача переказу Банк відмовляє у проведенні виплати такого переказу.
    2. У разі невідповідності ідентифікаційних даних про отримувача, вказаних відправником (прізвище, ім'я та по батькові (за наявності)), документам, наданим отримувачем, Банку відмовляє у виплаті витребуваного переказу.
  1. Виплата переказу здійснюється на підставі належним чином оформленої на паперовому носії платіжної інструкції, що є видатковим документом, що містить визначені відправником дані належності переказу, надані отримувачем одночасно із Контрольним Номером Переказу. У разі відсутності необхідної інформації щодо відправника/отримувача переказу співробітник Банку структурної одиниці відмовляє у проведенні виплати такого переказу.
  2. При проведенні переказу відповідно норм законодавства України вноситься необхідна для ідентифікації інформація та обов’язково копіюються сторінки паспортного документу клієнта та надається копія реєстраційного номеру облікової картки платника податків або сторінка паспорта громадянина України, в якому проставлено відмітку про відмову від прийняття реєстраційного номеру облікової картки платника податків (для фізичних осіб – резидентів), у випадках, встановлених законодавством України.
  3. Клієнт повинен повідомити співробітнику Банку про обраний ним спосіб отримання грошових коштів за переказом: шляхом отримання готівки або шляхом зарахування грошових коштів на поточний рахунок, відкритий у валюті переказу.
     1. У разі одержання коштів за переказом шляхом отримання готівки: Співробітник Банку проводить виплату переказу. Друкується заява на отримання переказу (у 2-х примірниках) та документ про видачу коштів (у 2-х примірниках), які передаються Клієнту для підпису. Один примірник документів передається Клієнту , інший залишається в Банку. Клієнт отримує грошові кошти.
     2. У разі одержання коштів по переказу шляхом зарахування грошових коштів на поточний рахунок Клієнта, відкритий у валюті переказу: Співробітником Банку проводиться виплата переказу і зарахування суми переказу на поточний рахунок Клієнта. Друкується заява на отримання переказу (у 2- х примірниках), які передаються Клієнту для підпису. Один примірник документів передається Клієнту, інший залишається в Банку.
  4. До видачі коштів переказу касовий працівник перевіряє повноту та правильність заповнення реквізитів в документі для виплати переказу, підписує та ставить особистий штамп (штамп структурної одиниці) на примірниках документу для отримання переказу, підписаних клієнтом–отримувачем. Після цього касовий працівник видає клієнту-отримувачу (разом із коштами переказу) другий екземпляр документу на отримання переказу, а перший залишає в документах дня.

1. **Анулювання/повернення переказу.**
   1. Анулювання/повернення переказу проводиться лише пунктом обслуговування клієнтів в якому було здійснено відправлення даного переказу.
   2. Анулювання/повернення переказу проводиться тільки у тому випадку, якщо переказ ще не виплачений одержувачу.
   3. 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.
   4. При анулюванні переказу в день відправлення такого переказу, раніше сплачена відправником комісія за відправлення переказу повертається відправнику в повному розмірі;
   5. 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 Western Union.
2. **Порядок вирішення спорів між банком та клієнтами платіжних систем.** 
   1. Звернення Клієнтів розглядає та відповідає на них безпосередньо Банк.
   2. Для вирішення звернення Клієнт має можливість звернутись до Банку, використовуючи наступні канали:
   * офіційний сайт Банку – заповнивши спеціальну форму на сайті Банку;
   * відділення Банку – повідомивши про своє звернення співробітників відділення та заповнивши Книгу відгуків і пропозицій / стандартну Форму для отримання відповіді від Банку;
   * юридична адреса Банку – написавши звернення в письмовій формі на адресу Банку;
   * Контакт-центр – залишивши усне звернення в телефонному режимі.
   1. На підставі звернення Клієнта Банк проводить відповідне розслідування.
   2. У разі необхідності, клієнт надає Банку необхідні докази, що підтверджують претензію.
   3. У разі необхідності Банк звертається платіжної системи (через яку було здійснено операцію) для вирішення звернення Клієнта.
   4. Банк, що одержав звернення, зобов’язаний задовольнити обґрунтовані вимоги заявника.
3. **Основні принципи роботи зі зверненнями клієнтів.** 
   1. При роботі зі зверненнями Клієнтів, задіяні структурні підрозділи Банку повинні дотримуватися наступних принципів:
   * Неухильного виконання вимог чинного законодавства України при роботі зі зверненнями, а саме Закону України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996р. № 393/96-ВР;
   * Кваліфікаційного, неупередженого, об’єктивного і своєчасного розгляду звернень з метою вирішення порушених у них питань;
   * Використання вказаної в зверненні інформації для усунення недоліків, удосконалення роботи структурних підрозділів Банку, якості обслуговування Клієнтів тощо;
   * Реєстрації, розгляду та надання відповіді на звернення в строки регламентовані законодавством України та даним Порядком.
   1. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів (ст. 20 Закону України «Про звернення громадян»).
4. **Надання послуг за переказом коштів здійснюється Банком на умовах публічної пропозиції (оферти), зміст якої розміщений на сайті Банку за посиланням** [**https://bankalliance.ua/transfers**](https://bankalliance.ua/transfers)

Довідки за телефоном **0 800-60-22-22**. Електронна адреса листування: alliancebank@alliancebank.org.ua.

1. **Ліміти отримання/відправки грошових переказів в іноземній валюті готівкою через міжнародну платіжну систему**

Отримання та відправлення переказів в іноземній валюті без відкриття рахунків резидентами та нерезидентами може здійснюватись з дотриманням наступних обмежень:

**Відправка (виплата) переказу в іноземній валюті**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **Відправка фізичними особами переказів іноземної валюти за межі України\*** | | | |
| **Резидентність** | **Максимальна сума переказу** | **Документи та умови для здійснення/виплати переказу** | **Відкриття поточного рахунку** |
| ***Резидент/ Нерезидент*** | *НЕ більше ніж еквівалент 400 000 грн****. в один операційний день*** | ***Без підтвердних документів*** | ***Не обов'язково*** |
| *Більше**ніж еквівалент 400 000 грн.* ***в один операційний день*** | ***На підставі підтвердних документів[[1]](#footnote-1)****- документи, що підтверджують наявність підстав/зобов’язань для здійснення переказу за межі України.* | ***Обов'язково*** |
| 1. **Виплата переказів фізичним особам переказів в іноземній валюті із-за меж України** | | | |
| **Резидентність** | **Максимальна сума переказу** | **Документи та умови для здійснення/виплати переказу** | **Відкриття поточного рахунку** |
| ***Резидент/ Нерезидент*** | *НЕ більше ніж еквівалент 400 000 грн****. в один операційний день*** | ***Без підтвердних документів*** | ***Не обов'язково*** |
| *Більше**ніж еквівалент 400 000 грн.* ***в один операційний день*** | ***Без підтвердних документів*** | ***Обов'язково*** |

*\*УВАГА!!!* Відповідно Постанови Національного банку України від 24 лютого 2022 року N 18 «Про роботу банківської системи в період запровадження воєнного стану» (далі – Постанова 18), з врахуванням внесених змін та доповнень, забороняється здійснювати транскордонний переказ валютних цінностей з України/переказ коштів на кореспондентські рахунки банків-нерезидентів у гривнях/іноземній валюті, відкриті в банках-резидентах, уключаючи перекази, що здійснюються за дорученням клієнтів.

1. **Підтвердними документами для здійснення переказу** є договори (контракти), рахунки-фактури, листи-розрахунки чи листи-повідомлення юридичних осіб-нерезидентів, повноважних органів іноземних країн, листи адвокатів чи нотаріусів іноземних країн, позовні заяви, запрошення (виклики), документи про родинні стосунки та інші підтвердні документи, що використовуються в міжнародній практиці. Підтвердні документи (крім документів про родинні стосунки) повинні містити такі реквізити: повну назву і місцезнаходження отримувача, назву банку та реквізити рахунку, на який здійснюється переказ, назву валюти, суму до сплати, призначення платежу. Операції з переказу іноземної валюти здійснюються на підставі оригіналів документів (уключаючи електронні документи) або копій в електронній/паперовій формі з оригіналів документів на паперових носіях інформації [↑](#footnote-ref-1)