

1. Про міжнародну систему грошових переказів «Welsend».

Акціонерне товариство «Полтава-банк» є прямим учасником міжнародної системи грошових переказів Welsend <https://welsend.com.ua>

Юридична адреса: Україна, 36000, м.Полтава, вул. П.Орлика, 40а.

Поштова адреса: Україна, 36000, м.Полтава, вул. П.Орлика, 40а.

Електронна пошта: office@poltavabank.com

Контактний телефон: (0532) 612-708

Дата внесення даних до Реєстру НБУ 23.03.2018 року
(<https://bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/d46d4d387e24410f9593a9413b1469a8>)

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

Платіжна організація Системи Welsend: АБ «УКРГАЗБАНК»

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

Поштова адреса: Україна, 01030, м. Київ, 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. З учасниками/партнерами Системи Welsend можна ознайомитися на сайті Welsend <http://welsend.com.ua/partners/>, вкладка «Партнери та учасники», з переліком пунктів обслуговування на сайті Welsend <http://welsend.com.ua/branches/>, вкладка «Пункти обслуговування».

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 в 37 країнах світу.

Відповідно до постанови Правління Національного банку України від 24.02.2022 № 18 «Про роботу банківської системи в період запровадження воєнного стану» відправлення транскордонних переказів за межі України не здійснюється.

Здійснити перекази в Системі Welsend можливо в таких валютах: **гривня, долар США, Євро.**

Переказ готовий до виплати отримувачу відразу після відправлення, тобто після отримання відправником контрольного номера.

Основні переваги Системи Welsend:

- Простота оформлення та миттєвість (в режимі онлайн) здійснення/утримання переказу коштів.
- Відправлення переказу по Україні у гривні з виплатою його готівкою.
- Значна мережа - понад 2 300 пунктів обслуговування по Україні.
- Вигідні тарифи для клієнтів.

Комісію за переказ коштів по Системі Welsend сплачує відправник переказу. Комісія за відправлення переказу залежить від суми та напрямку.

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 Клієнта» має наступні знижки при досягненні визначеної суми:

- від 10 000 грн. - 0,05%;
- від 100 000 грн. – 0,1%
- від 500 000 грн. – 0,2%

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.

У разі виникнення питань щодо роботи Системи Welsend, телефонуйте на номер клієнтської підтримки Системи Welsend: тел. **358** – короткий номер з мобільного телефона (платний), **+38 044 494-46-50, +38 044-590-49-99** міжнародний зв'язок та тел. **0800-309-000** по Україні та на номер клієнтської підтримки учасника Системи Welsend тел.:

- **098 620 20 20** (Київстар)
- **099 620 20 20** (Vodafone)
- **073 620 20 20** (Lifecell)

Тарифікація здійснюється згідно з умовами мобільних операторів.

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

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

Фінансові претензії клієнтів (резидентів або нерезидентів) розглядає та відповідає на них безпосередньо Прямий учасник/Партнер/Оператор Системи «Welsend».

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

У разі необхідності, клієнт надає Прямому учаснику/Партнеру/Оператору необхідні докази, що підтверджують претензію. У разі необхідності Прямий учасник/Партнер/Оператор 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 Прямим учасником/Партнером/Оператором, відповідно до затверджених внутрішніх документів Прямому учасника/Партнера/Оператора.

Прямим учасником/Партнером/Оператором, що одержали претензію, зобов'язані задовольнити обґрунтовані вимоги заявника.

3. Тарифи на відправку грошових переказів через Систему Велсенд Welsend

Тарифи на відправку переказів по системі Велсенд (Welsend) по території України та за її межі:

<https://welsend.com.ua/tariffs>

* Комісія сплачується у гривнях за курсом НБУ на дату здійснення операції

*Тарифи можуть змінюватись відповідно до умов бонусної програми на *Карті Клієнта*

4. 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 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 на Вашій копії заяви на відправлення переказу.
- Переказ готовий до виплати відразу (в режимі онлайн) після відправлення.

Після відправлення переказу, тільки відправник може внести зміни в ПІБ одержувача переказу, якщо має при собі заяву на відправлення переказу та паспорт або документ, що його замінює. 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.

Запроваджено нову послугу з відправлення переказів із-за кордону через веб-сайт www.perekaz24.eu.

4.2. Повернення переказу.

Повернення переказу можливо здійснити тільки відправнику при наявності заяви на відправлення переказу та документу, що посвідчує особу, та лише у тому випадку, якщо переказ ще не виплачений одержувачу.

Повернення переказу можливо здійснити у трьох випадках:

1. Відправник сам ініціює повернення переказу (комісія за переказ не повертається);
2. Переказ не був отриманий протягом 30 днів після відправки** (комісія за переказ не повертається);
3. Одержувач переказу не мав змогу отримати переказ з вини Системи Welsend (комісія за переказ повертається).

Що таке контрольний номер переказу?

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

Відправник переказу повинен повідомити Одержувачу контрольний номер переказу.

Тільки той, хто знає контрольний номер переказу може отримати адресований йому переказ, так, як контрольний номер переказу є одним з обов'язкових реквізитів при здійсненні операції виплати.

При здійсненні переказу за участю двох платіжних систем*** переказу присвоюється два контрольних номери переказу, перший із них належить Системі Welsend, другий належить системі, в яку відправлено переказ.

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

Відправка переказу за межі України	Без підтвердних документів з поточного рахунку в іноземній валюті або без його відкриття — на суму, що в еквіваленті не перевищує 399 999,99 грн. в один операційний (робочий) день.
	З поточного рахунку в іноземній валюті — на суму, що в еквіваленті перевищує 400 000 грн. Фізичні особи здійснюють такі перекази виключно на підставі підтвердних документів****

* 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»

*** Відправка переказу в системі Welsend, з подальшою виплатою переказу в іншій міжнародній платіжній системі.

****Підтвердними документами для фізичних осіб 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 відносини або їх нотаріально засвідчені копії, та інші підтвердні документи, що використовуються в міжнародній практиці. Підтвердні документи (крім документів про родинні відносини або їх нотаріально засвідчених копій) повинні містити такі реквізити: повну назву і місце знаходження отримувача, назву банку та реквізити рахунку, на який здійснюється переказ, назву валюти, суму до сплати, призначення платежу.

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

Ви можете отримати переказ в будь-якому [пункті обслуговування клієнтів](#) Системи 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 контрольний номер переказу (10-ти значний - у разі якщо переказ був відправлений через прямого учасника Системи Welsend), наявність якого говорить про те, що даний переказ вже можна отримати.

Відправник переказу повинен повідомити Одержувачу контрольний номер переказу.

Тільки той, хто знає контрольний номер переказу може отримати адресований йому переказ, так як контрольний номер переказу є одним з обов'язкових реквізитів при здійсненні операції виплати.

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 399 999,99 грн.
	З поточного рахунку, якщо сума переказу (переказів), що надійшов (надійшли) в один операційний (робочий) день, перевищує в еквіваленті 400 000 грн.