

I. Про міжнародну систему грошових переказів WESTERN UNION.

АТ «Полтава-банк» є непрямим учасником міжнародної платіжної системи грошових переказів WESTERN UNION.

Юридична/Поштова адреса:

36000, м. Полтава, вул. Пилипа Орлика, буд. 40-а

Дата внесення даних до Реєстру НБУ 12.02.2024 року.

<https://bank.gov.ua/ua/payments/payment-systems/ae31031ea63a78448e3e62ec40780ad5>

Western Union - найбільша в сучасному світі система переказу грошей, 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. [Реєстрація в НБУ від 03.03.2015 р.](#)

II. Порядок (умови) здійснення переказу коштів в Банку

1. **Відправлення** переказу здійснюється шляхом приймання готівки згідно з вимогами законодавства з оформленням на паперовому носії документу на переказ встановленої форми, що приймається від клієнта-відправника в порядку, передбаченому правилами відповідної платіжної системи, з урахуванням наступного:

1.1. Відправлення переказу здійснюється на підставі належним чином оформленого на паперовому носії документу на переказ - документу для відправлення переказу, роздрукованого типографським способом або комп'ютерною технікою з програмного забезпечення, що містить визначені відправником дані переказу.

1.2. Разом із підписаним документом для відправлення переказу, у випадках, передбачених правилами відповідної платіжної системи та законодавством, відправник надає документ, що посвідчує його особу та документ, що підтверджує походження коштів нерезидента для переказу за кордон, на якому мають зазначатись відмітки про здійснення операції.

1.3. Касовий працівник структурної одиниці Банку 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.

1.4. При проведенні переказу на суму, яка не перевищує 400 000 гривень, до документа на переказ вноситься додаткова інформація, а також обов'язково копіюються сторінки паспортного документу клієнта.

1.5. Після оформлення документу для відправлення переказу, касовий працівник підписує його та ставить особистий штамп (штамп структурної одиниці). Другий примірник видається відправнику (при цьому відбувається утаємничена передача клієнту унікального облікового номеру (ідентифікатора) переказу), а перший - залишає в документах дня.

Переказ готовий до виплати отримувачу відразу після відправлення (в режимі on-line), тобто після отримання відправником контрольного номера.

2. Послуги з **виплати** переказу Банк надає в готівковій формі за безпосереднім зверненням клієнта-отримувача на підставі документу на переказ, оформленому на паперовому носії (заява на видачу готівки) з урахуванням наступного:

2.1. Пошук даних переказу в системі здійснюється касовим працівником за наданим клієнтом-отримувачем унікальним обліковим номером переказу, утаємничено генерованим під час відправлення переказу.

2.2. Виплата переказу здійснюється на підставі належним чином оформленого на паперовому носії документу на переказ - документу на отримання переказу, що є видатковим документом, роздрукованого типографським способом або комп'ютерною технікою з програмного забезпечення, що містить визначені відправником дані належності переказу, надані отримувачем одночасно із унікальним обліковим номером переказу. **У разі відсутності необхідної інформації щодо відправника/отримувача переказу касовий працівник структурної одиниці відмовляє у проведенні виплати такого переказу.**

2.3. Разом із підписаним документом на отримання переказу клієнт-отримувач надає документ, що ідентифікує його особу (паспорт громадянина України або інший документ, що посвідчує особу, із врахуванням вимог законодавства щодо здійснення видаткових операцій).

2.4. 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.

2.5. 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 клієнт-отримувачу (разом із коштами переказу) другий екземпляр документу на отримання переказу, а перший залишає в документах дня.

3. Надання послуг за переказом коштів здійснюється Банком на умовах публічної пропозиції (оферти), зміст якої розміщений на сайті Банку.

Довідки за телефоном (0532) 610-002. Відгуки та пропозиції можна залишити в розділі **Контакти** на сайті банку: <http://www.poltavabank.com>

Телефон гарячої лінії **WESTERN UNION** в Україні: **0 800 500 100** (безкоштовно)

III. 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 у вигляді допомоги родичів з дотриманням наступних обмежень:

Відправка (виплата) переказу в іноземній валюті

	Резидент	Нерезидент
Відправка переказу за межі України	Еквівалент, що не перевищує 400 000 грн. за курсом НБУ в день без підтвердних документів.	Еквівалент, що не перевищує 400 000 грн. за курсом НБУ в день без підтвердних документів.
Виплата переказу із-за кордону	Еквівалент, що не перевищує 400 000 грн. за курсом НБУ в один операційний день без підтвердних документів. Якщо еквівалент суми переказу перевищує 400 000 грн. за курсом НБУ, то такий переказ зараховується на поточний рахунок	Еквівалент, що не перевищує 400 000 грн. за курсом НБУ в один операційний день без підтвердних документів. Якщо еквівалент суми переказу перевищує 400 000 грн. за курсом НБУ, то такий переказ зараховується на поточний рахунок
Відправка по Україні	Не здійснюється	Не здійснюється
Виплата по Україні	Не здійснюється	Не здійснюється

Резиденти - фізичні особи (громадяни України, іноземні громадяни, особи без громадянства), які мають постійне місце проживання на території України, у тому числі ті, що тимчасово перебувають за кордоном.

Нерезиденти - фізичні особи (іноземні громадяни, громадяни України, особи без громадянства), які мають постійне місце проживання за межами України, в тому числі ті, що тимчасово перебувають на території України.

Резидентність особи має підтверджуватись документально.

IV. Види валют переказу, визначені платіжними системами, послуги за якими надаються в Банку

№ п.	Назва платіжної системи	Відправлення переказу						Отримання переказу					
		В межах України			За кордон			В межах України			Із-за кордону		
		U	U	E	U	U	E	U	U	E	U	U	EUR
1	Western Union	+			+	+	+	+			+	+	+

+ - позначка надання послуги за вказаним видом валюти

UAH – гривня; USD - долар США; EUR – євро

V. Дані платіжних організацій платіжних систем, послуги за якими надаються в Банку

№п.	Найменування платіжної системи	Назва платіжної організації	Адреса платіжної організації
1	Western Union	Western Union Network (France), SAS	92095 France, 5-6 Place de l'Iris, Paris la Defense CEDEX

**Тарифи на здійснення переказу коштів
через міжнародну систему переказу коштів «WESTERN UNION»**

у валюті USD

В країни далекого зарубіжжя**	
Сума переказу (USD)	Вартість переказу (USD)* без ПДВ
До 50.00	13,00
50,01 - 100,00	15,00
100,01 - 200,00	22,00
200,01 - 300,00	29,00
300,01 - 400,00	34,00
400,01 - 500,00	40,00
500,01 - 750,00	45,00
Від 750,01 і більше	50,00

*Сплачується у гривнях за курсом НБУ на дату здійснення операції

**До країн далекого зарубіжжя в рамках даних тарифів відносяться всі країни, крім країн близького зарубіжжя, Туреччини, Китаю, Ізраїлю та Об'єднаних Арабських Еміратів.

В країни близького зарубіжжя**		
Сума переказу (USD)	Вартість переказу (USD)* без ПДВ	Вартість переказу (USD)* без ПДВ
	(виплата в USD)	(виплата в іншій валюті)
До 200.00	\$3,00	\$1,50
Від 200.01 і більше	1.5% від суми переказу	0.75 % від суми переказу

**До країн близького зарубіжжя в рамках даних тарифів відносяться - Азербайджан, Грузія, Казахстан, Киргизстан, Молдова, Таджикистан, Туркменістан, Узбекистан.

В Туреччину		
Сума переказу (USD)	Вартість переказу (USD)* без ПДВ	
До 100.00	15,00	
100.01 – 300.00	20,00	
300.01 – 500.00	25,00	
500.01 – 800.00	30,00	
800.01 – 1 000.00	35,00	
Від 1 000.01 і більше	50,00	
В Ізраїль		
Сума переказу (USD)	Вартість переказу (USD)* без ПДВ (виплата в USD)	Вартість переказу (USD)* без ПДВ (виплата в національній валюті Ізраїлю)
До 250.00	5,00	2,50
Від 250.01 і більше	2.0 % від суми переказу	1.0 % від суми переказу
В Китай		
Сума переказу (USD)	Вартість переказу (USD)* без ПДВ	
До 100.00	3,00	
100.01 – 400.00	6,00	
400.01 – 600.00	9,00	
Від 600.01 і більше	1,5 % від суми переказу	
В Об'єднані Арабські Емірати		
Сума переказу (USD)	Вартість переказу (USD)* без ПДВ	
До 100,00	3,00	
100,01 – 400,00	6,00	
400,01 – 600,00	9,00	
Від 600.01 і більше	1,5 % від суми переказу	

*Сплачується у гривнях за курсом НБУ на дату здійснення операції

Тарифи на здійснення переказу коштів через міжнародну систему переказу коштів «WESTERN UNION» у валюті гривня для виплати в межах України

Сума переказу (UAH)	Вартість переказу (UAH) без ПДВ
0,01 – 500,00	7,5
500.01 – 1 500.00	15,00
Від 1 500.01 і більше	1 % від суми переказу

Тарифи на здійснення переказу коштів через міжнародну систему переказу коштів «WESTERN UNION» у валюті EUR

В країни Європейського союзу*	
Сума переказу (EUR)	Вартість переказу (EUR)** без ПДВ
0.01- 50.00	13.00
50.01 - 100.00	15,00
100.01 - 200.00	22.00
200.01 - 300.00	29.00
300.01 - 400.00	34.00
400.01 - 500.00	40.00
500.01 - 750.00	45.00
750.01 – 1 000.00	50.00
1 000.01 – 1 500.00	76.00
1 500.01 – 1 750.00	81.00
1 750.00 – 2 000.00	91.00
2 000.01 – 2 500.00	111.00
2 500.01 – 3 000.00	121.00

Наступне збільшення суми переказу на 500 Євро веде до збільшення тарифів додатково на 20 Євро.

*До країн Європейського союзу в рамках даного тарифу відносяться: Австрія, Бельгія, Кіпр, Естонія, Фінляндія, Франція, Німеччина, Ірландія, Люксембург, Мальта, Нідерланди, Словачія, Словенія, Італія, Іспанія, Португалія, Греція, Латвія.

** Сплачується у гривнях за курсом НБУ на дату здійснення операції

Тарифи на здійснення переказу коштів через міжнародну систему переказу коштів «WESTERN UNION» за кордон **в національній валюті України – гривні**

В країни близького зарубіжжя*	
Сума переказу (UAH)	Вартість переказу (UAH) без ПДВ
0,01 - 2 500,00	25,00
2 500,01 - 5 000,00	50,00
5 000,01 - 10 000,00	75,00
10 000,01 - 15 000,00	100,00
15 000,01 - 30 000,00	125,00
30 000,01 і більше	150,00

*До країн близького зарубіжжя в рамках даних тарифів відносяться - Азербайджан, Грузія, Казахстан, Киргизстан, Молдова, Таджикистан, Туркменістан, Узбекистан

В країни Європейського союзу* та Ізраїль	
Сума переказу (UAH)	Вартість переказу (UAH) без ПДВ
0,01 - 750,00	25,00
750,01 - 2 500,00	75,00
2 500,01 - 5 000,00	150,00
5 000,01 - 10 000,00	225,00
10 000,01 - 15 000,00	300,00

000,00	
15 000,01 - 30 000,00	375,00
30 000,01 і більше	450,00

*До країн Європейського союзу в рамках даного тарифу відносяться: Австрія, Бельгія, Кіпр, Естонія, Фінляндія, Франція, Німеччина, Ірландія, Люксембург, Мальта, Нідерланди, Словачія, Словенія, Італія, Іспанія, Португалія, Греція, Латвія.

В Китай	
Сума переказу (UAH)	Вартість переказу (UAH) без ПДВ
0,01 - 1 000,00	25,00
1 000,01 - 2 500,00	50,00
2 500,01 - 5 000,00	75,00
5 000,01 - 10 000,00	100,00
10 000,01 - 15 000,00	125,00
15 000,01 - 30 000,00	150,00
30 000,01 і більше	175,00
В Туреччину	
Сума переказу (UAH)	Вартість переказу (UAH) без ПДВ
0,01 - 500,00	25,00
500,01 - 2 500,00	100,00
2 500,01 - 5 000,00	150,00
5 000,01 - 10 000,00	200,00
10 000,01 - 15 000,00	250,00

15 000,01 - 30 000,00	300,00
30 000,01 і більше	350,00
В країни далекого зарубіжжя*	
Сума переказу (UAH)	Вартість переказу (UAH) без ПДВ
0,01 - 500,00	25,00
500,01 - 2 500,00	100,00
2 500,01 - 5 000,00	200,00
5 000,01 - 10 000,00	300,00
10 000,01 - 15 000,00	400,00
15 000,01 - 30 000,00	500,00
30 000,01 і більше	600,00

*До країн далекого зарубіжжя в рамках даних тарифів відносяться всі країни, крім країн близького зарубіжжя, Європейського союзу, Туреччини, Китаю, Ізраїлю.

Публічна пропозиція (оферта) Банку на укладання договору про надання фінансових послуг в частині здійснення через Банк операцій з готівкою за переказом коштів без відкриття поточного рахунку (далі – Послуга)

Оферта містить адресовану всім фізичним особам пропозицію Банку щодо укладання договору про Послугу, що вважається укладеним з моменту беззастережного прийняття фізичною особою (Клієнтом) цієї пропозиції (акцепт оферти) шляхом підписання Клієнтом, за місцем знаходження пункту надання фінансових послуг Банку, паперового документу на переказ щодо здійснення операції за окремим переказом (платежем) за визначеною платіжною системою, а діє до моменту надання Банком Послуги в повному обсязі, із виконанням зобов'язань за Договором. Послуга вважається наданою в момент завершення здійснення операції, що підтверджується виданим Клієнту уповноваженим працівником Банку другого примірника документу на переказ.

Клієнт має право:

- 1.1. Ознайомитись за місцем знаходження пункту надання фінансових послуг з інформацією про: назви платіжних систем, через участь в яких Банком надаються послуги за переказом коштів; послуги, які надаються Банком у визначених платіжних системах; видів валют переказу коштів; курсу обміну валют; пунктів виплати переказів коштів у визначеній платіжній системі.
- 1.2. Отримати за письмовим зверненням, з документальним підтвердженням належності заявнику статусу Клієнта:
 - 1.2.1. Інформацію щодо здійснених Клієнтом операцій;
 - 1.2.2. Кошти незавершеного переказу в порядку, визначеному згідно із законодавством України та правилами відповідної платіжної системи.

Клієнт зобов'язаний:

- 1.3. Надати для здійснення операції достовірні дані та, у випадках, визначених згідно із чинним законодавством України та/або правилами відповідної платіжної системи, документи.

1.4. Ознайомитись за місцем знаходження пункту надання фінансових послуг або на сайті Банку (посилання в пункті 1.1), до моменту акцепту оферти, з інформацією про: порядок (умови) здійснення переказу коштів в Банку, а також вартість послуг з переказу коштів в розмірі тарифу відповідної платіжної системи та, у разі встановлення, комісії Банку.

1.5. Ознайомитись до моменту акцепту оферти із змістом ст. 12 Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг".

1.6. Утриматись від дій, що становлять ризик неможливості завершення (неналежного завершення) переказу або можуть бути використані третіми особами для протиправних дій.

1.7. Не використовувати Послугу з протиправною метою або з метою, що відрізняється від заявленої Клієнтом мети при акцепті оферти.

1.8. Оплатити Послугу в момент акцепту оферти в порядку, визначеному згідно із законодавством України, враховуючи вимоги правил відповідної платіжної системи.

Банк має право:

1.9. У випадках та в порядку, визначених згідно із законодавством України або правилами відповідної платіжної системи:

- 1) вимагати від Клієнта надання необхідної інформації та/або документів;
- 2) відмовити Клієнту у наданні Послуги (здійсненні фінансової операції).

1.10. Вносити в односторонньому порядку зміни до умов договору про Послугу (зміни, що обмежують права Клієнта щодо переказу коштів, ініційованого до затвердження Банком змін, але - не завершеного на дату їх затвердження, застосовується редакція договору про Послугу, яка діяла до затвердження цих змін).

Банк зобов'язано:

1.11. Надати Клієнту Послугу в порядку та строки, визначені згідно із законодавством України та правилами відповідної платіжної системи.

1.12. Надати Клієнту інформацію відповідно до ст. 12 Закону України "Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг" (достатнім підтвердженням виконання умов цього пункту Сторонами визнається підписання Клієнтом паперового документу на переказ).

1.13. Не передавати третім особам інформацію про Клієнта та отримані ним послуги без його згоди, крім випадків, визначених згідно із законодавством України.

Відповідальність Сторін:

1.14. За невиконання або неналежне виконання договору про Послугу Сторони несуть відповідальність за законодавством України та в межах території України, що підконтрольна державним органам України.

1.15. В разі невиконання або неналежного виконання Клієнтом будь-якого обов'язку за договором про Послугу (порушення Клієнтом обов'язку), Банк звільняється від відповідальності без доведення наявності зв'язку між негативними наслідками для Клієнта та порушенням Клієнтом обов'язку.

1.16. В разі заподіяння Клієнту шкоди внаслідок порушення Банком визначених в договорі про Послугу зобов'язань щодо безпосереднього надання Послуги, Банк несе перед Клієнтом відповідальність в обсязі відшкодування такої шкоди в межах суми Послуги, а якщо Послуга визнана такою, що не надана, то і в розмірі плати за Послугу. В інших випадках порушення Банком зобов'язань, визначених за договором про Послугу, відшкодування шкоди може здійснюватись тільки в межах розміру плати за Послугу.

Захист прав Клієнтів та вирішення спірних питань:

1.17. Система захисту прав Клієнтів в Банку складається з таких елементів:

1.17.1. Інформаційне забезпечення Клієнтів за багатоканальним номером телефонного зв'язку;

1.17.2. Приймання та розгляд звернень Клієнтів згідно із вимогами чинного законодавства України.

1.18. Вирішення спірних питань здійснюється за законодавством України в межах території України, що підконтрольна органам державної влади України.

1.19. Враховуючи визнання в роботі Банку пріоритетним надання Клієнтам якісних послуг, відповідно до їх потреб та із дотриманням встановленого порядку, Сторони погоджуються застосовувати позасудовий порядок вирішення спору.

1.20. Визначена Сторонами підсудність спорів за договором про Послугу поширюється виключно на суди України.

Інші умови:

1.21. Послуга надається Банком тільки на території України, що підконтрольна органам державної влади України. Правом договору про Послугу є право України.

1.22. Кожна Сторона є самостійним платником податків і зборів, що сплачуються згідно із законодавством України.

1.23. Укладений договір про Послугу припиняється його виконанням або, за письмовим зверненням Клієнта, достроково.

1.24. Виконання доручення клієнта, яке міститься в документі на переказ готівки, в частині послуги Банку, здійснюється шляхом реєстрації Банком даних переказу у платіжній системі в момент завершення здійснення Клієнтом касової операції, але не пізніше наступного робочого дня. В разі відправлення переказу для зарахування коштів на рахунок отримувача, такий переказ має бути завершений уповноваженим банком, а строк руху коштів не може становити більше трьох робочих днів з дати виконання Банком доручення Клієнта.

1.25. Акцепт оферти підтверджує згоду Клієнта з визначеними умовами договору про Послугу, встановленим порядком здійснення операцій за переказом коштів у відповідній платіжній системі, обробкою Банком персональних даних Клієнта, включаючи їх передачу третім особам, з метою надання Послуги, виконання Банком вимог чинного законодавства та правил відповідної платіжної системи.