

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.

6.1. Для відправки грошового переказу необхідно:

- Звернутися в найближчий пункт обслуговування клієнтів;
- 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.

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.

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 399 999,99 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.

Як зміни реквізитів отримувача:

- звернутися на відділення Банку, де був відправлений грошовий переказ;
- мати при собі паспорт або документ, що його замінює та заяву на відправлення переказу;
- повідомити співробітнику Банку нові реквізити отримувача;
- підписати заяву на зміну реквізитів та повідомити отримувача про можливість отримати переказ

Зміна реквізитів переказу можлива лише у тому випадку, якщо переказ ще не виплачений отримувачу.

Як отримати грошовий переказ по Системі «Welsend».

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

7.1. Для отримання грошового переказу необхідно:

- Звернутися в найближчий пункт обслуговування клієнтів;
- 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.

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, дорівнює або перевищує в еквіваленті 400 000 грн.

Як анулювати/повернути переказ.

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.

Порядок вирішення спорів.

Фінансові претензії клієнтів (резидентів або нерезидентів) розглядає та відповідає на них безпосередньо Банк як Агент платіжної системи «Welsend».

Для вирішення спору клієнт подає до Банку заяву-претензію, який на підставі цієї претензії проводить відповідне розслідування.

Якщо у Вас є зауваження або пропозиції щодо якості обслуговування в нашому Банку, будь ласка, повідомте нам про це найбільш зручним для Вас способом:

- поштовим повідомленням на адресу Банку: 04136, м. Київ, вул. Стеценка, буд.6
- зателефонувавши до Контакт-центру за номером 0 800 503 880 (безкоштовна «гаряча лінія») та 044 538-18-61 (вартість дзвінка відповідно до тарифів вашого оператора зв'язку)
- направивши своє звернення на електронну адресу Банку quality@accordbank.com.ua, заповнивши стандартний Бланк для подачі електронних звернень;

- заповнивши спеціальну форму зворотнього зв'язку <https://accordbank.com.ua/ua/about/related-info/service-quality/request/>

У разі необхідності, клієнт надає Банку необхідні докази, що підтверджують претензію. У разі необхідності Банк 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 Банком, відповідно до затверджених внутрішніх документів.

Банк, що одержав претензію, зобов'язаний задовольнити обґрунтовані вимоги заявника.

* 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»