

Умови та правила надання послуг грошових переказів WESTERN UNION®

Відправлення та отримання коштів в рамках послуги грошових переказів Western Union® може бути здійснене у більшості пунктів обслуговування Партнерів Western Union® по всьому світу. Для того, щоб дізнатися адресу та режим роботи найближчого до Вас пункту, зателефонуйте за номером, зазначеним нижче. Деякі пункти обслуговування працюють цілодобово.

Регулярні грошові перекази, як правило, доступні для отримання одержувачами через декілька хвилин після відправлення, з урахуванням режиму роботи відділення Партнера Western Union або агента («Агент»), де відбувається виплата. Послуга з отримання грошових переказів на наступний день/два дні і переказ коштів з рахунку доступні за запитом в обмеженій кількості країн. Кошти, відправлені за допомогою послуги з отримання грошових переказів на наступний день/два дні, можуть бути виплачені через 24 і 48 годин відповідно. Переказ коштів з рахунку зазвичай займає 3 робочі дні, хоча грошові перекази, що зараховуються на мобільні гаманці, можуть бути доступні для виплати вже через декілька хвилин. Перевищення суми виплати, законодавчі та інші обмеження у певних країнах можуть призвести до затримання трансакції. Western Union не виступає у якості агента або представника будь-якого банку в будь-яких цілях і не приймає депозити від імені будь-якого банку. Зателефонуйте за вказаним нижче телефоном для отримання детальної інформації.

Грошові перекази зазвичай виплачуються готівкою, але в деяких пунктах Агенти вони можуть бути виплачені чеком, або частина може бути виплачена готівкою, а інша частина – чеком, або одержувач, якщо можливо, може обрати спосіб отримання грошового переказу (кредитні або дебетні картки), а деякі грошові перекази можуть бути зараховані на рахунок одержувача. Всі грошові виплати здійснюються за умови наявності грошових коштів. При цьому одержувач повинен надати документ, що посвідчує особу, а також всі обов'язкові реквізити грошового переказу, включаючи імена відправника і одержувача, назву країни відправлення, орієнтовну суму переказу і будь-які інші реквізити, що необхідні відповідно до вимог Агента в країні здійснення трансакції (наприклад, контрольний номер грошового переказу, що є обов'язковою умовою виплати переказу в деяких країнах). Відправник уповноважує одержувача самостійно обирати спосіб отримання грошового переказу, навіть якщо він відрізняється від обраного відправником. Виплати здійснюються особі, яку Агенти вважають уповноваженою отримувати трансакції після ознайомлення з документами, які посвідчують особу одержувача. Переказ може бути виплачений навіть тоді, коли форма, що заповнюється одержувачем, містить помилки. Ні Western Union, ні його Агенти не звіряють заяви для відправлення та отримання грошей з метою перевірки вказаної адреси одержувача. У деяких пунктах переказу, одержувач має надати або посвідчення особи, або відповідь на контрольне запитання або і те, і інше для отримання коштів готівкою. Контрольне запитання не є додатковим засобом захисту. Воно не може бути використане для відтермінування та призупинення виплати переказу і є забороненими в деяких країнах.

Чинне законодавство забороняє компаніям, які здійснюють грошові перекази, проводити операції з деякими особами і країнами. Western Union зобов'язаний звіряти всі трансакції з переліками осіб, наданими урядами країн, де компанія здійснює свою підприємницьку діяльність, включаючи Управління з контролю за іноземними активами Міністерства Фінансів США (OFAC) та Європейський Союз. Якщо виявлено потенційний збіг імен, Western Union повинен детально дослідити трансакцію та визначити, чи ім'я, що збігається, насправді належить особі, дані про яку внесені в перелік. У такому випадку клієнтам потрібно надати додаткові дані або інформацію для посвідчення особи, а трансакцію буде призупинено. Ці заходи є юридичною вимогою для всіх операцій, що здійснюються Western Union (включаючи перекази, які здійснюються поза межами США).

ДОВІРЕНІСТЬ

Правила Western Union не дозволяють використання довірених осіб (незалежно від того, яким чином вони завірені) при отриманні та відправленні грошових переказів.

ПЛАТА ЗА ПЕРЕКАЗ

Інформація про тарифікацію послуг розміщується у відділенні Агента або надається відправнику для ознайомлення до відправлення переказу. Якщо чинним законодавством в країні виплати не передбачено іншого порядку, відправник сплачує всі комісії за переказ коштів. У деяких випадках, грошовий переказ може бути оподаткований відповідно до місцевого законодавства або з нього може бути утримано сервісний збір.

ОБМІН ВАЛЮТ

Виплати грошових переказів зазвичай здійснюються у валюті країни призначення (у деяких країнах виплата можлива лише в доларах США або іншій валюті). У випадку, якщо валюта, у якій відправник здійснює переказ, відрізняється від валюти країни одержувача, валюта конвертується відповідно до поточного обмінного курсу системи Western Union. Конвертація відбувається в момент переказу і одержувач отримує суму в валюті виплати, що вказана в цій формі. У деяких країнах, згідно із законодавством, валюта конвертується на момент здійснення виплати одержувачу. У такому випадку обмінний курс і сума в валюті виплати, зазначені в цій формі, можуть відрізнитися через коливання валютних курсів за період часу від відправлення до отримання коштів одержувачем. Курс обміну валют розраховується Western Union та/або його Партнером на основі комерційних міжбанківських котирувань валют плюс комісія. Більшість обмінних курсів коригуються кілька разів на день відповідно до курсів на момент закриття міжнародних фінансових ринків. Обмінний курс може бути менш вигідним у порівнянні з іншими міжбанківськими курсами валют, що використовуються в транзакціях між банками та іншими фінансовими установами. Різниця між офіційним курсом і курсом Western Union, що пропонується клієнтам, утримується Western Union (і, в деяких випадках, його Агентами) разом із комісією. Додаткову інформацію про курси валют для конкретних країн можна отримати за номером телефону, який зазначено у нижній частині форми, або на нашому сайті www.westernunion.com.

Відправка і отримання переказів в країнах, де існує можливість вибору валюти переказу: відправник повинен обрати валюту виплати переказу під час здійснення операції переказу коштів. Комісія за переказ і дохід Western Union (або його Агенти, партнерів, операторів мобільного зв'язку або установи, в якій відкрито рахунок), що отримується від конвертації валюти відправлення в іншу валюту, можуть відрізнитися в залежності від обраної валюти виплати. У деяких країнах одержувач має можливість вибору валюти виплати переказу, відмінної від тієї, яку обрав відправник. Western Union (або його Агенти, партнери, оператори мобільного зв'язку або установа, в якій відкрито рахунок) можуть отримувати додаткові прибутки при конвертації валюти, обраної відправником, у валюту, обрану одержувачем.

ДОДАТКОВІ ПОСЛУГИ

ПОСЛУГА ПОВІДОМЛЕННЯ ОДЕРЖУВАЧА ПО ТЕЛЕФОНУ - про надходження грошового переказу пропонується у більшості країн за додаткову плату.

КУР'ЄРСЬКА ДОСТАВКА чека або рахунку з банку в окремі місця призначення можлива в деяких країнах за додаткову плату.

ДОДАТКОВІ ПОВІДОМЛЕННЯ можуть бути надіслані в більшість країн разом з грошовим переказом за додаткову плату.

SMS - в деяких країнах Western Union пропонує безкоштовну послугу SMS повідомлення про отримання переказу одержувачем (послуга для відправника) або про надходження грошового переказу (послуга для одержувача). Тарифи постачальників послуг зв'язку є винятковою відповідальністю відправника або одержувача. Якщо це не заборонено чинним законодавством, SMS відправляється на номер відправника та/або одержувача, зазначений у цій формі. Western Union здійснить відправлення SMS на шлюз для подальшої доставки, і, в зв'язку з тим, що доставка здійснюється третіми особами, Western Union не гарантує доставку повідомлення та не несе відповідальності за технічні несправності, які виникають поза межами системи.

ГРОШОВІ ПЕРЕКАЗИ З РАХУНКУ – МОБІЛЬНІ ГРОШОВІ ПЕРЕКАЗИ (ММТ) - в деяких країнах з одержувача може утримуватися додаткова плата за отримання грошового переказу на свій мобільний телефон, банківський або інший рахунок. Переказ відправляється в валюті рахунку

одержувача, в іншому випадку установа, яка здійснює зарахування коштів, може конвертувати кошти за своїм курсом або відхилити трансакцію. Умови договору між одержувачем та оператором зв'язку чи оператором «електронного гаманця» – mWallet, організацією, в якій відкрито банківський або інший рахунок одержувача, визначають їх права, відповідальність, тарифи та обмеження на здійснення операцій. У разі виявлення невідповідності між номером рахунку (в тому числі номером телефону у мобільних рахунках) та ПІБ одержувача, переказ буде зараховано на номер рахунку, вказаний відправником. Western Union може отримувати прибуток від зборів, пов'язаних з використанням рахунку. Western Union не несе ніякої відповідальності перед відправником чи власником рахунку за додаткові плати, витрати на конвертацію, дії чи бездіяльність установ призначення або посередників при наданні фінансових послуг.

ПОВЕРНЕННЯ КОШТІВ

Western Union поверне основну суму грошового переказу (за поточним обмінним курсом, зазначеним у цьому документі, а саме за курсом, що діятиме на момент повернення переказу) за письмовою вимогою відправника у випадку, якщо не здійснено виплату одержувачу або кошти не зараховано на його рахунок протягом 45 днів. Повернення комісії за переказ також здійснюється за письмовою вимогою відправника у випадку, якщо можливість виплати грошового переказу не буде надана одержувачу протягом часу, встановленого для обраної послуги, з урахуванням розкладу роботи пункту виплати, наявності грошових коштів у відділенні, обраному для виплати та інших обставин, включаючи, без обмеження, фактори, що не залежать від Western Union та Агентів, такі як несприятливі погодні умови або незадовільна робота телекомунікаційних ліній. Комісія за переказ не повертається, якщо переказ зупинено на прохання відправника. Виплата деяких грошових переказів може бути затримана відповідно до законодавства США або місцевого законодавства. У межах, дозволених чинним законодавством, Western Union може утримувати адміністративний збір з грошових переказів, які не були витребувані протягом одного року з дати відправлення.

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Western Union не гарантує доставку або належну якість товарів чи послуг, оплачених за допомогою грошового переказу через систему Western Union. Інформація щодо переказу є конфіденційною і ні за яких обставин не повинна надаватись відправником будь-яким третім особам, окрім одержувача. Відправник застережений про наявність ризику при відправленні грошових переказів незнайомим особам. За жодних обставин Western Union або будь-який з його агентів не будуть нести відповідальність у випадку, якщо відправник повідомив дані трансакції третій особі, окрім одержувача. Відповідальність Western Union або будь-якого з його Агентів за збитки в зв'язку з затримкою, невиплатою чи неповною виплатою даного грошового переказу або недоставлення будь-яких додаткових повідомлень незалежно від того, чи це було спричинено недбалістю з боку працівників або Агентів, або з іншої причини, ні за яких умов не може перевищити суму, еквівалентну 500 доларів США (додатково до повернення основної суми грошового переказу і комісії за переказ). За жодних умов Western Union або будь-який з його Агентів не несуть відповідальності за відшкодування втраченої вигоди (інших непрямих збитків). Вищезазначені обмеження відповідальності не розповсюджуються на відповідальність Western Union або його Агентів за шкоду, заподіяну внаслідок грубої недбалості або навмисних порушень, допущених його співробітниками, в країнах, де таке обмеження відповідальності суперечить чинному законодавству.

Ні Western Union, ні його Агенти не несуть жодної відповідальності за:

- а) товари чи послуги, сплачені через онлайн сервіс Western Union. Ми настійно рекомендуємо не використовувати наш сервіс для оплати товарів, придбаних онлайн у невідомих осіб;
- б) неполадки в роботі засобів зв'язку, які не можуть обґрунтовано розглядатися як такі, що перебувають під нашим контролем і які можуть вплинути на точність або своєчасне отримання повідомлень, які Ви надсилаєте;
- в) будь-які втрати або затримки в передачі повідомлень, що виникли внаслідок користування послугами будь-якого Інтернет-провайдера або спричинені будь-яким браузером, або іншим програмним забезпеченням, яке не перебуває під нашим контролем;

г) послуги, що надаються Вашим банком-емітентом;

г) віруси, спричинені третіми особами;

д) помилки на сайті, що надає наші послуги, або проблеми в роботі онлайн сервісу Western Union, зумовлені неповною або недостовірною інформацією, наданою Вами або третьою особою;

е) будь-яке несанкціоноване використання або перехоплення будь-яких повідомлень чи інформації, перш ніж вони потраплять на сайт; або

є) будь-яке несанкціоноване використання або доступ до інформації, що знаходиться у нашому розпорядженні і стосується Вас або Ваших транзакцій (якщо лише таке використання або доступ до даних викликані нашою недбалістю, шахрайством або недотриманням законів, що стосуються захисту Вашої персональної інформації).

Крім того, договірні відносини між нами не поширюються на користь одержувача і одержувач не має самостійного права вимагати оплати.

Ні Western Union, ні його Агенти не зобов'язані ініціювати або здійснювати грошові перекази або інші транзакції в рамках онлайн сервісу Western Union, якщо:

а) ми не змогли отримати достатньо інформації для підтвердження Вашої особи;

б) ми маємо підстави вважати, що транзакційне повідомлення не відповідає дійсності, несанкціоноване або підроблене;

в) Ви надали недостовірну або неповну інформацію, або якщо Ви завчасно не надали транзакційне повідомлення для своєчасного здійснення транзакції за запитом; або

г) Банк-емітент не дозволяє використання Вашої банківської картки для оплати транзакції і нашої комісії.

Також ні Western Union, ні його Агент не несуть жодної відповідальності за збитки, завдані в результаті невиплати або затримки у виплаті грошового переказу одержувачу, або нездійснення переказу в межах онлайн сервісу Western Union через яку-небудь з вищезазначених причин.

Western Union має право відмовити Вам у наданні онлайн послуг (повністю або частково), якщо такі дії можуть спричинити порушення чинного законодавства, за постановою суду або за вимогою будь-яких контролюючих або державних органів, органів або установ, під юрисдикцію яких ми підпадаємо, або якщо ми з тих чи інших причин вважаємо такі дії необхідними для захисту наших інтересів.

Western Union залишає за собою право вносити зміни до онлайн сервісу переказу коштів без попереднього повідомлення. Western Union і його агенти мають право відмовити у наданні онлайн послуг будь-якій особі без пояснення причин, зокрема з метою запобігання шахрайству, відмиванню коштів або фінансуванню тероризму, або для виконання вимог будь-якого закону, постанови суду або вимоги будь-яких контролюючих чи державних органів.

У разі, якщо Агент приймає до сплати грошового переказу чек, кредитну або платіжну картку, або допускає будь-яку іншу форму безготівкового розрахунку, Western Union та Агент не зобов'язані здійснювати або виплачувати грошовий переказ, за умови неможливості отримання коштів в безготівковій формі. Western Union та його Агенти не несуть ніякої відповідальності за збитки, завдані внаслідок невиплати грошового переказу через неможливість отримання грошових коштів. Western Union залишає за собою право змінювати умови надання послуг та умови користування сервісом без попереднього повідомлення. Western Union і його Агенти мають право відмовити у наданні послуг будь-якій особі.

Western Union має право змінювати Умови надання послуг час від часу. Кожного разу, коли Ви надсилаєте гроші за допомогою Сервісу Western Union, Вам буде надано доступ до копії цих Умов надання послуг до моменту завершення транзакції. Будь-які зміни в Умовах надання послуг будуть опубліковані на сайті Агента, що надає Послуги.

ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ – Ваша особиста інформація буде оброблятися згідно з нормами чинного законодавства. Ваша особиста інформація знаходиться під контролем Western

Union (докладна інформація про Сервіс наведена на початку цього документа). Western Union використовує персональні дані («Інформацію»), надані Вами при заповненні бланку для відправлення/отримання переказу, а також іншу Інформацію, зібрану чи отриману в результаті операцій за системою Western Union (наприклад, Інформацію про перекази та участь у програмах лояльності, історію переказів та маркетингові уподобання). Інформація використовується з метою надання Вам послуг, на які Ви погодились (включаючи, серед іншого, адміністрування, клієнтську підтримку, підтвердження оплати, перевірку користувачів, запобігання шахрайству, покращення наших продуктів та послуг). Western Union також має право використовувати інформацію про Вас у зв'язку з іншими послугами та товарами, такими як бонусні картки або заохочувальні програми, що були обрані Вами в рамках співробітництва з Western Union. З метою виконання угоди надання послуг, Western Union буде опрацьовувати інформацію, надану відправником стосовно третьої особи, наприклад реквізити одержувача переказу («Інформація про третю особу»). Надання персональної Інформації та Інформації про третю особу є добровільною, але необхідною умовою для проведення трансакції (з урахуванням положень, викладених у цьому пункті). За умови браку відповідної інформації, Western Union не зможе виконати грошовий переказ, полегшити зручність отримання послуг або інших замовлених послуг. Western Union буде використовувати ім'я та адресу, вказані вище, для відправлення Вам комерційних повідомлень поштою. Якщо Ви вирішите надати свій номер телефону або мобільного телефону та/або електронну пошту, заповнивши вищезазначені обов'язкові поля, цими діями Ви погодитесь отримувати на зазначений носій (телефон/SMS/пошта/MMS) комерційні повідомлення та/або повідомлення про надходження переказів, а також з тим, що будь-які збори, які стягуються відповідними постачальниками послуг, є Вашою особистою відповідальністю. Якщо Ви не бажаєте отримувати маркетингові повідомлення, будь ласка, зв'яжіться з представником Western Union у вказаному вище порядку.

Виходячи із цілей, зазначених у цих Умовах надання послуг, а також задля здійснення переказу коштів або полегшення подальших операцій, або доповнення Інформації даними із загальнодоступних джерел (наприклад, використання даних для перевірки правильності адреси), Western Union має право передавати Інформацію про Вас та Інформацію про третю особу (далі – «Інформацію») третім сторонам, розташованим в таких країнах як США, з якими у нас є договірні відносини щодо захисту Інформації, наприклад авторизовані провайдери послуг, Агенти та інші треті сторони. Такі дії також допомагають Western Union покращити пропозиції щодо продуктів та сервісів. Western Union має право розкривати Інформацію третім сторонам у випадках обґрунтованої необхідності з метою виявлення та запобігання злочинності, переслідування злочинців, у цілях національної безпеки або коли таких дій вимагає закон. Western Union має право зберігати Інформацію, маркетингові уподобання та історію трансакцій відправника на основі записів із зазначенням строків зберігання не довше, ніж це необхідно для цілі, з якою такі дані були зібрані та згідно з чинним законодавством. Якщо відправник не виконує інших операцій протягом зазначеного часу зберігання, Інформація про відправника, а також усі маркетингові уподобання будуть видалені чи скасовані.

Ви надаєте згоду на передачу Інформації за межі Вашої країни, в тому числі в Сполучені Штати Америки, де закони про конфіденційність інформації можуть бути менш суворими. Ваша Інформація передаватиметься Western Union в цілях, зазначених у цих Умовах надання послуг, а також задля забезпечення послуг з переказу коштів та додаткових послуг, продуктів та участі у програмах лояльності. Інформація також використовуватиметься для внутрішніх цілей, таких як адміністрування клієнтських відносин, маркетинг, дотримання вимог законодавства, проведення досліджень та аналіз споживчої поведінки. Дані, що передаватимуться, належать до наступних категорій: персональна інформація, контактні дані, а також інформація, що стосується грошового переказу, історія трансакцій та будь-яка інша інформація, надана користувачем. Доступ до вказаних даних, згідно з чинним законодавством, можуть мати філіали Western Union, у тому числі Western Union Payment Services Ireland Ltd, Western Union Payment Services UK Limited, Western Union International Limited, Western Union Financial Services, Inc, MT Payment Services Operations EU/EEA Ltd, MT International Operations Limited та WU Payment Services Network EU/EEA Ltd, у цілях, викладених у цих Умовах.

Ви маєте право на доступ до своїх персональних даних, запросити копію своєї персональної Інформації, за що Western Union можуть стягувати невелику плату, якщо це не суперечить чинному законодавству. Ви маєте право вносити зміни, знищувати або заблокувати Інформацію, яка є

неповною, неточною або застарілою. Ви також маєте право висловити протест на законних підставах, у випадку, якщо Ваша Інформація опрацьовувалась не з метою надання послуг або не з метою, що передбачена законодавством. У випадку Вашого бажання скористатись вказаними правами або у випадку, якщо Ви хочете відмовитись від комерційних повідомлень, які надсилаються Western Union, просимо Вас зателефонувати за вищезазначеним номером телефону протягом робочого дня.

КЛІЄНТСЬКА ПІДТРИМКА

Послуга грошових переказів Western Union в Україні надається користувачам українською фінансовою установою, що має відповідну ліцензію, видану Національним банком України, до якої вони звернулися за послугою грошових переказів Western Union. За межами України послуга грошових переказів Western Union надається американською компанією Western Union Financial Services, Inc. (для грошових переказів із США, Канади та Мексики, а також комерційних операцій) та ірландською компанією Western Union International Limited (для всіх інших операцій) через мережу вповноважених Агентів і представників.

Зокрема, послуга надається ПАТ «Банк Восток».

Телефони цілодобового Контакт-центру:

0 800 30 70 10 — безкоштовно в межах України

+38 044 393 70 10 — для міжнародних дзвінків*

* вартість дзвінків відповідно до тарифів Вашого оператора зв'язку

Онлайн-підтримка:

Telegram https://bankvostok.com.ua/help_telegram

Viber https://bankvostok.com.ua/help_viber

Електронна пошта

bank@bankvostok.com.ua