

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

### **1. Загальні положення.**

1.1. 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.

1.2. 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 гривні 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.

Орієнтовний розрахунок вартості можна зробити за посиланням <https://privatbank.ua/sistemy-denegnih-perevodov>.

Остаточний розрахунок буде залежати від суми, напрямку переказів і буде відображено до відправки переказу.

### **2. ВІДПРАВЛЕННЯ ПЕРЕКАЗІВ Western Union.**

2.1. Відправлення переказу Western Union може здійснюватися шляхом внесення готівкових грошових коштів або шляхом списання грошових коштів з поточного рахунку Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта), відкритого у валюті переказу.

### **2.2. ВІДПРАВЛЕННЯ ПЕРЕКАЗІВ з ВІДДІЛЕННЯ Банку.**

Клієнт пред'являє співробітнику Банку свій паспорт або інший документ, що засвідчує особу. Також Клієнт може пред'явити свою платіжну картку або повідомити свій номер телефону або повідомити свій ідентифікаційний номер платника податків.

2.2.1. Відправлення переказу з відділення Банку шляхом внесення готівки або шляхом списання грошових коштів з поточного рахунку Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта), відкритого у валюті переказу:

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.

2.2.2. Залежно від суми переказу та вимог чинного законодавства Клієнт повинен пред'явити підтверджуючі документи. Здійснюється перевірка наданих підтверджуючих документів на їх відповідність чинному законодавству.

2.2.3. Надання коштів для відправлення переказу (суми переказу та Клієнтської плати):

Клієнт повинен повідомити співробітнику банку про обраний ним спосіб надання грошових коштів для відправлення переказу:

- шляхом внесення готівкових коштів або
- шляхом списання грошових коштів з поточного рахунку Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта).

2.2.3.1. Надання коштів для відправлення переказу шляхом внесення готівки:

Клієнт вносить суму переказу, оплачує Клієнтську плату, після цього співробітником Банку відправляється переказ і друкуються заява на відправлення переказу (у 2-х примірниках) та прибутковий касовий документ про внесення грошових коштів (у 2 -х примірниках), які передаються Клієнту для підпису. Один примірник документів передається Клієнту, інший залишається в Банку.

2.2.3.2. Надання коштів для відправлення переказу шляхом списання грошових коштів з поточного рахунку Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта), відкритого у валюті переказу:

Клієнт повідомляє співробітнику Банку останні 4 цифри номера платіжної картки, відкритої у валюті переказу, з якої він бажає надати грошові кошти для відправлення переказу. Клієнт також повідомляє останні 4 цифри номера платіжної картки у гривні, якщо бажає надати Клієнтську плату з платіжної картки, відкритої у гривні.

Клієнтові надається інформація про суму списання коштів за переказом в валюті картки, сумі списання Клієнтської плати у валюті картки. IVR-опитуванням Клієнт підтверджує відправлення переказу та списання грошових коштів з поточного рахунку (за допомогою платіжної картки Клієнта). Здійснюється

відправлення переказу та списання грошових коштів з поточного рахунку (за допомогою платіжної картки Клієнта). Після підтвердження IVR-опитування співробітником Банку друкується заява на відправлення переказу (у 2-х примірниках), які передаються їх Клієнту для підпису. Один примірник документів передається Клієнту, інший залишається в Банку.

### **2.3. ВІДПРАВЛЕННЯ ПЕРЕКАЗІВ З ТЕРМІНАЛУ САМООБСЛУГОВУВАННЯ.**

2.3.1. Клієнт авторизується за своєю платіжною картою (шляхом введення PIN-коду картки). Відправлення переказу Western Union здійснюватиметься шляхом списання грошових коштів з поточного рахунку Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта), відкритого у валюті переказу.

2.3.2. Клієнт вказує на екрані терміналу самообслуговування параметри переказу:

- Систему переказів (вибирає зі списку доступних систем переказів);
- Країну призначення переказу (вибирає зі списку доступних країн);
- Штат, місто призначення переказу (якщо потрібно при відправленні у визначені країни);
- Суму переказу;
- Валюту переказу;
- Прізвище, Ім'я, (По батькові) одержувача.

2.3.3. Клієнт на екрані перевіряє правильність обраних і введених ним даних, йому надається інформація про суму списання суми переказу у валюті картки, сума списання Клієнтською плати у валюті картки і Клієнт підтверджує відправлення переказу.

2.3.4. На екрані Клієнту видається повідомлення про успішну відправку переказу з номером відправленого переказу і пропонується можливість друку чека про проведену операцію (за бажанням клієнта).

**2.4. ВІДПРАВЛЕННЯ ПЕРЕКАЗІВ ЧЕРЕЗ « Приват24».** Відправлення переказу Western Union здійснюється шляхом списання грошових коштів з поточного рахунку Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта), відкритого у валюті переказу.

2.4.1. Клієнт авторизується по своєму мобільному телефону.

2.4.2. Клієнт вибирає:

- Країну призначення переказу;
- Суму переказу;
- Валюту переказу;
- Систему переказів (з доступних систем переказів);

- Місто призначення переказу (якщо потрібно при відправленні у визначенні країни );

- Прізвище, Ім'я, (По батькові) одержувача.

2.4.3. Клієнт вибирає платіжну карту (за допомогою якої буде проводитися списання грошових коштів з поточного рахунку Клієнта), відкриту у валюті переказу. Обирає платіжну картку в гривні, якщо бажає сплатити Клієнтську плату з платіжної картки, відкритої у гривні. При здійсненні переказу з картки “Універсальна” будуть додатково застосовуватись тарифи картки “Універсальна”.

2.4.4. Клієнтові надається інформація про суму списання суми переказу у валюті карти, сумі списання Клієнтської плати у валюті карти.

2.4.5. IVR-опитуванням Клієнт підтверджує списання грошових коштів з поточного рахунку (за допомогою платіжної картки Клієнта) і відправку переказу. Здійснюється списання грошових коштів з поточного рахунку ( за допомогою платіжної картки Клієнта) і відправлення переказу.

2.4.6. Після підтвердження Клієнт має можливість доступу до інформації про переведення з можливістю її роздрукування.

## **2.5. ВІДПРАВЛЕННЯ ПЕРЕКАЗІВ ЧЕРЕЗ КОНТАКТ-ЦЕНТР.**

2.5.1. Клієнт дзвонить зі свого фінансового телефону на номер 3700. Відправлення переказу Western Union здійснюватиметься шляхом списання грошових коштів з поточного рахунку Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта), відкритого у валюті переказу.

2.5.2. Співробітник Банку здійснює верифікацію Клієнта.

2.5.3. Клієнт повідомляє співробітнику Банку останні 4 цифри номера платіжної картки, відкритої у валюті переказу, з якої він бажає надати грошові кошти для відправлення переказу. Клієнт також повідомляє останні 4 цифри номера платіжної картки у гривні, якщо бажає надати Клієнтську плату з платіжної картки, відкритої у гривні.

2.5.4. Клієнт повідомляє співробітнику Банку:

- 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.

2.5.5. Клієнтові надається інформація про суму переказу, суму списання суми переказу у валюті карти, суму списання Клієнтської плати у валюті карти, ПІБ одержувача.

2.5.6. Співробітник Банку здійснює процедуру списання грошових коштів з поточного рахунку Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта) і відправку переказу.

## **2.6. ВІДПРАВЛЕННЯ ПЕРЕКАЗУ ЧЕРЕЗ САЙТ Western Union:**

2.6.1. Клієнт на сайті Western Union натискає кнопку “Надіслати гроші” (Send money online).

2.6.2. Неавторизований користувач Системи Western Union повинен авторизуватися на сайті Western Union за фінансовим номером мобільного телефону.

2.6.3. Для здійснення Переказу Відправник повинен заповнити наступні поля:

- країна Одержувача;
- валюта Переказу;
- сума;
- спосіб отримання Переказу (завжди - готівку в точці Агента);
- спосіб оплати - завжди карта;
- промокод (за наявності).

2.6.4. Відправник заповнює форму, в якій вказує дані Одержувача:

- повні ім'я та прізвище;
- e-mail;
- номер телефону;
- для відправки в деякі країни необхідно заповнити додаткову інформацію – штат, місто, додаткове питання.

2.6.5. Відправник вказує дані по Картці, з якою буде здійснюватися Переказ:

- номер Картки;
- термін використання Картки;
- CVV2 / CVC2 код.

2.6.6. Відправник підтверджує відправку Переказу та отримує контрольний номер переказу.

## **3. ОТРИМАННЯ ПЕРЕКАЗУ Western Union.**

3.1. Отримання переказу Western Union може здійснюватися шляхом отримання готівкових грошових коштів або шляхом зарахування грошових коштів на поточний рахунок Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта).

## **3.2. ОТРИМАННЯ ПЕРЕКАЗУ У ВІДДІЛЕННІ Банку.**

Клієнт пред'являє співробітнику Банку свій паспорт або інший документ, що засвідчує особу. Також Клієнт може пред'явити свою платіжну картку або повідомити свій номер телефону або повідомити свій ідентифікаційний номер платника податків.

#### 3.2.1. Пошук переказу.

Клієнт повідомляє співробітнику Банку параметри переказу:

- 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.

#### 3.2.2. Отримання переказу.

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 Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта), відкритий у валюті переказу.

##### 3.2.2.1. 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.

##### 3.2.2.2. Одержання коштів по переказу шляхом зарахування грошових коштів на поточний рахунок Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта), відкритий у валюті переказу:

Для вибору карти Клієнт повідомляє співробітнику Банку останні 4 цифри номера платіжної картки, відкритої у валюті переказу, на поточний рахунок якої він бажає отримати грошові кошти за переказом. Співробітником Банку проводиться виплата переказу і зарахування суми переказу на поточний рахунок Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта). Друкується заява на отримання переказу (у 2-х примірниках), які передаються Клієнту для підпису. Один примірник документів передається Клієнту, інший залишається в Банку.

### **3.3. ОТРИМАННЯ ПЕРЕКАЗУ В ТЕРМІНАЛАХ САМООБСЛУГОВУВАННЯ.**

Отримання переказу Western Union здійснюватиметься шляхом зарахування грошових коштів на поточний рахунок Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта).

3.3.1. Клієнт авторизується за своєю платіжною картою (шляхом введення PIN-коду картки).

3.3.2. Клієнт на екрані:

- Вибирає систему переказів;
- Вибирає номер картки, на яку він бажає отримати кошти з переказу (вибирає зі списку своїх карт);
- Вводить номер переказу;
- Вводить суму переказу у валюті виплати (+ / - 10 %).

3.3.3. 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 знайдено і / або результат перевірки відповідності буде негативним, то на екран виводиться відповідне повідомлення, що дані вказані невірно.

3.3.4. Клієнтові надається інформація про суму переказу, суму зарахування в валюті картки, курс обміну (якщо валюта картки не співпадає з валютою переказу), номер картки, вибраної клієнтом для зарахування переказу і клієнт, у разі своєї згоди з наданою інформацією, підтверджує отримання переказу.

3.3.5. Після підтвердження Клієнту видається повідомлення про успішну виплату переказу і пропонується можливість друку чека про проведену операцію (за бажанням Клієнта).

#### **3.4. ОТРИМАННЯ ПЕРЕКАЗУ В БАНКОМАТІ.**

Отримання переказу Western Union здійснюватиметься шляхом зарахування грошових коштів на поточний рахунок Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта).

3.4.1. Клієнт авторизується за своєю платіжною картою (шляхом введення PIN-коду картки).

3.4.2. Клієнт на екрані:

- Вибирає вид операції (отримати переказ);
- Вибирає систему переказів;
- Вводить номер переказу;
- Вводить суму переказу у валюті виплати (+ / - 10 %).

3.4.3. Виробляється 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 на екран виводиться відповідне повідомлення, що дані вказані невірно.

3.4.4. Клієнтові надається інформація про суму переказу, суму зарахування в валюті картки, курс обміну (якщо валюта картки не співпадає з валютою переказу), номер картки, вибраної клієнтом для зарахування переказу, і клієнт, у разі своєї згоди з наданою інформацією, підтверджує отримання переказу.

3.4.5. Після підтвердження проводиться автоматичне зарахування коштів на картку, яку обрав Клієнт для отримання переказу. Видається повідомлення про успішну виплату переказу і пропонується можливість друку чека про проведену операцію.

**3.5. ОТРИМАННЯ ПЕРЕКАЗУ ЧЕРЕЗ СИСТЕМУ «Приват24»** (всі операції виконуються клієнтом безпосередньо в цій системі). Отримання переказу Western Union здійснюватиметься шляхом зарахування грошових коштів на поточний рахунок Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта).

3.5.1. Авторизація Клієнта по телефону. Клієнт авторизується по своєму мобільному телефону.

3.5.2. Клієнт:

- Вибирає тип операції (отримати переказ);
- Вибирає систему переказів (з доступних систем переказів);
- Вводить номер переказу;
- Вводить суму переказу у валюті виплати (+ / - 10 %).

3.5.3. Клієнт зі списку своїх карт вибирає карту, за допомогою якої буде проводитися зарахування грошових коштів на поточний рахунок Клієнта.

3.5.4. Клієнтові надається інформація про суму переказу, суму зарахування коштів за переказом в валюті картки, курс обміну (якщо валюта переказу не співпадає з валютою картки).

3.5.5. Клієнт запускає процедуру отримання переказу, яка містить пошук переказу і перевірку наданої інформації, перевірку відповідності інформації про ПІБ одержувача, ідентифікованого Банком та інформації про ПІБ одержувача в системі переказів. Якщо за вказаними даними переказ не знайдений і / або результат перевірки відповідності негативний, то Клієнт отримує повідомлення, що дані вказані невірно. Якщо за вказаними даними переказ знайдено і результат перевірки відповідності позитивний, то Клієнт отримує повідомлення, що переказ отримано і проводиться автоматичне зарахування грошових коштів за переказом на картку у валюті картки і надається інформація щодо переказу з можливістю її друку.

### **3.6. ОТРИМАННЯ ПЕРЕКАЗУ ЧЕРЕЗ КОНТАКТ-ЦЕНТР.**

Отримання переказу Western Union здійснюватиметься шляхом зарахування грошових коштів на поточний рахунок Клієнта (за допомогою платіжної картки Клієнта).

3.6.1. Клієнт дзвонить зі свого фінансового телефону на номер 3700.

3.6.2. Співробітник Банку здійснює верифікацію Клієнта.



3.6.3. Клієнт повідомляє співробітнику Банку:

- Систему переказів;
- Номер переказу;
- Суму переказу у валюті виплати (+ / - 10 %).

3.6.4. Виробляється пошук переказу, 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 знайдений і / або результат перевірки відповідності негативний, то співробітник Банку отримує повідомлення, що дані вказані невірно.

3.6.5. Для вибору картки, на яку необхідно зарахувати переказ, Клієнт повідомляє співробітнику Банку останні 4 цифри номера платіжної картки, на поточний рахунок якої він бажає отримати грошові кошти за переказом.

3.6.6. Співробітник Банку повідомляє Клієнту інформацію про суму переказу, суму зарахування в валюті картки, курс обміну (якщо валюта карти не співпадає з валютою переказу), карти, вибраної клієнтом для зарахування переказу, і клієнт підтверджує згоду на отримання переказу.

3.6.7. Співробітник Банку виконує процедуру отримання переказу і здійснюється автоматичне зарахування грошових коштів за переказом на картку у валюті картки.