

**Приложение № 5  
к Правилам Платежной Системы Вестерн Юнион**

**УСЛОВИЯ ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ  
ПО ПЕРЕВОДУ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ВЕСТЕРН ЮНИОН**

На территории Российской Федерации услуга по переводу денежных средств Вестерн Юнион (далее «Услуга») предоставляется Операторами по Переводу Денежных Средств в соответствии с настоящими Условиями оказания Услуги (далее «Условия оказания Услуги»).

При осуществлении перевода денежных средств Вестерн Юнион отправитель перевода денежных средств Вестерн Юнион заключает договор с Оператором по Переводу Денежных Средств в форме поручения на осуществление перевода денежных средств в соответствии с настоящими Условиями оказания Услуги, которые являются неотъемлемой частью договора между Оператором по Переводу Денежных Средств и отправителем перевода денежных средств Вестерн Юнион. Отправляя(получая) перевод денежных средств Вестерн Юнион, отправитель(получатель) денежных средств выражает свое согласие с настоящими Условиями оказания Услуги.

За пределами Российской Федерации Услуги предоставляются американской компанией «Вестерн Юнион Файнэншл Сервисиз, Инк.» (для переводов из Соединенных Штатов, Канады и Мексики, а также для обслуживания коммерческих операций) и ирландской компанией «Вестерн Юнион Интернэшнл Лимитед» (для всех остальных операций) через сеть авторизованных партнеров и представителей.

### **1. Определения**

**Банковский Платежный Агент (Агент)** – юридическое лицо, за исключением кредитной организации, или индивидуальный предприниматель, который привлекается Оператором по Переводу Денежных Средств в соответствии с законодательством Российской Федерации, Правилами Платежной Системы Вестерн Юнион и договором между Оператором по Переводу Денежных Средств и Агентом в целях осуществления деятельности от имени Оператора по Переводу Денежных Средств.

**Банковский Платежный Субагент (Субагент)** – юридическое лицо, за исключением кредитной организации, или индивидуальный предприниматель, который привлекается Агентом в соответствии с законодательством Российской Федерации, Правилами Платежной Системы Вестерн Юнион и договором между Агентом и Субагентом в целях осуществления деятельности от имени Оператора по Переводу Денежных Средств.

**Документ, удостоверяющий личность** – документ, удостоверяющий личность отправителя (получателя) перевода денежных средств в соответствии с законодательством страны отправления (назначения) перевода денежных средств.

**Интернет-банк** – способ удаленного осуществления перевода денежных средств клиентом Оператора по Переводу Денежных Средств через Интернет с использованием автоматизированной системы Оператора по Переводу Денежных Средств, при котором денежные средства списываются со счета клиента Оператора по Переводу Денежных Средств, открытого у Оператора по Переводу Денежных Средств, или зачисляются на счет клиента Оператора по Переводу Денежных Средств, открытый у Оператора по Переводу Денежных Средств.

**Контрольный Номер Денежного Перевода (КНДП)** – десятизначный номер, присваиваемый процессингом Платежной Системы Вестерн Юнион каждому переводу денежных средств при его отправлении и являющийся одним из реквизитов перевода.

**Оператор Платежной Системы Вестерн Юнион (Оператор)** – Общество с ограниченной ответственностью «Небанковская кредитная организация «Вестерн Юнион ДП Восток» – российская кредитная организация (лицензия Банка России № 2726-С от 08.05.2013), зарегистрированная по адресу: 125171, Российская Федерация, город Москва, Ленинградское шоссе, дом 16А, строение 1.

**Оператор по Переводу Денежных Средств** – российская кредитная организация – участник Платежной Системы Вестерн Юнион, оказывающая Услугу в соответствии с законодательством Российской Федерации, Правилами Платежной Системы Вестерн Юнион и настоящими Условиями оказания Услуги.

**Плата за перевод** – любая плата, взимаемая с отправителя за оказание Услуги и устанавливаемая Оператором Платежной Системы Вестерн Юнион. Плата за перевод может взиматься с получателя перевода денежных средств исключительно в случае направления перевода денежных средств в адрес юридического лица, являющегося плательщиком Платы за перевод.

**Платежная Система Вестерн Юнион** – платежная система, созданная в Российской Федерации в соответствии с законодательством Российской Федерации для осуществления переводов денежных средств Вестерн Юнион в Российской Федерации, отправления переводов денежных средств Вестерн Юнион за границу, а также выплаты переводов денежных средств Вестерн Юнион, поступивших из-за границы.

**Поручение на осуществление выплаты денежных средств (ПОВДС)** – поручение на осуществление выплаты перевода денежных средств, передаваемое получателем Оператору по Переводу Денежных Средств (в том числе в электронном виде, если применимо), содержащее обязательные реквизиты перевода денежных средств и являющееся основанием для выплаты перевода денежных средств получателю.

**Поручение на осуществление перевода денежных средств (ПОПДС)** – поручение на осуществление перевода денежных средств в пользу физического или юридического лица в рамках Платежной Системы Вестерн Юнион, передаваемое отправителем Оператору по Переводу Денежных Средств (в том числе в электронном виде, если применимо) и являющееся договором между отправителем и Оператором по Переводу Денежных Средств.

**Система Вестерн Юнион** – международная система денежных переводов Вестерн Юнион, представляющая совокупность организаций, объединенных единым информационным пространством и осуществляющих перевод денежных средств между странами присутствия международной системы денежных переводов Вестерн Юнион, а также внутри большинства таких стран. На территории Российской Федерации международная система денежных переводов Вестерн Юнион осуществляет свою деятельность в качестве Платежной Системы Вестерн Юнион.

**Терминал самообслуживания** – техническое средство или программный комплекс, позволяющие отправлять и (или) выплачивать переводы денежных средств в автоматическом режиме (в том числе банкомат или платежный терминал).

**ЦОК** – центр обслуживания клиентов Платежной Системы Вестерн Юнион.

## **2. Отправление перевода денежных средств**

**2.1 ПОПДС.** При отправлении перевода денежных средств через Платежную Систему Вестерн Юнион отправитель должен предоставить Оператору по Переводу Денежных Средств ПОПДС. ПОПДС содержит информацию и реквизиты, обусловленные конкретным видом Услуги и/или требованиями законодательства.

ПОПДС, предоставляемое отправителем Оператору по Переводу Денежных Средств через сотрудника Оператора по Переводу Денежных Средств (Агента/Субагента), подписывается отправителем собственноручно. В случае если ПОПДС оформляется в электронном виде через Интернет-банк или Терминал самообслуживания, такое ПОПДС подтверждается отправителем электронной подписью, аналогом собственноручной подписи, кодами, паролями или иным образом, позволяющим подтвердить волеизъявление отправителя и согласие отправителя с Условиями оказания Услуги. ПОПДС считается принятым к исполнению, если содержит КНДП. Форма ПОПДС может меняться в зависимости от программного обеспечения, используемого Оператором по Переводу Денежных Средств (или Агентом/Субагентом). ПОПДС не содержит данные Документа, удостоверяющего личность получателя, или тип Документа, удостоверяющего личность получателя. Перевод денежных средств, осуществляемый в рамках Услуги, не должен быть связан с осуществлением отправителем предпринимательской деятельности, инвестиционной деятельности или приобретением отправителем прав на недвижимое имущество.

Отправляя перевод денежных средств Вестерн Юнион, отправитель подтверждает, что:

а) перевод денежных средств не связан с осуществлением предпринимательской деятельности, инвестиционной деятельности, приобретением прав на недвижимое имущество; и

б) целью установления отношений с Оператором по Переводу Денежных Средств является осуществление перевода денежных средств для личных нужд отправителя; и

в) правоотношения между отправителем перевода денежных средств и Оператором по Переводу Денежных Средств носят разовый характер, не подразумевают установления длящихся отношений и прекращаются в момент предоставления отправителю КНДП.

**2.2 Идентификация.** Оператор по Переводу Денежных Средств или действующий от его имени Агент осуществляет идентификацию (упрощенную идентификацию) отправителя в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области противодействия отмыванию доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма (далее «ПОД/ФТ»). Вне зависимости от вида или суммы Услуги Оператор по Переводу Денежных Средств или действующие от его имени Агенты/Субагенты имеют право потребовать от отправителя предъявить оригинал Документа, удостоверяющего личность. В случае если отправитель не имеет возможности предъявить оригинал Документа, удостоверяющего личность, Оператор по Переводу Денежных Средств или действующие от его имени Агенты/Субагенты могут отказаться принять у отправителя ПОПДС. Перечень документов, которые могут быть представлены в целях удостоверения личности при осуществлении идентификации (упрощенной идентификации), определяется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

**2.3 Внесение денежных средств.** Денежные средства предоставляются отправителем Оператору по Переводу Денежных Средств (или Агенту/Субагенту) в наличной форме. Денежные средства могут предоставляться отправителем Оператору по Переводу

Денежных Средств в безналичной форме при использовании Интернет-банка, расчетных и кредитных карт. КНДП присваивается переводу денежных средств только после получения Оператором по Переводу Денежных Средств (или Агентом/Субагентом) суммы перевода денежных средств и Платы за перевод в полном объеме в наличной форме или после списания Оператором по Переводу Денежных Средств в полном объеме соответствующих сумм с банковского счета отправителя (или уменьшения доступного баланса счета банковской карты).

**2.4 Плата за перевод.** Плата за перевод взимается Оператором по Переводу Денежных Средств (Агентом/Субагентом) в размере, установленном Оператором Платежной Системы Вестерн Юнион. Действующая Плата за перевод размещается Оператором Платежной Системы Вестерн Юнион на сайте [www.westernunion.ru](http://www.westernunion.ru). Оператор по Переводу Денежных Средств (Агент/Субагент) информирует клиентов о размере Платы за перевод путем размещения соответствующей информации в пунктах оказания Услуги, Интернет-банке и Терминалах самообслуживания, а также на сайтах Операторов по Переводу Денежных Средств (Агентов/Субагентов). Плата за перевод может взиматься с получателя перевода денежных средств исключительно в случае направления перевода денежных средств в адрес юридического лица, являющегося плательщиком Платы за перевод.

**2.5 Конвертация.** Трансграничный перевод денежных средств из Российской Федерации может быть отправлен в российских рублях или долларах США (с учетом применимых ограничений, установленных законодательством Российской Федерации). За пределами Российской Федерации такой перевод денежных средств может быть выплачен в валюте отправления или в иной валюте с учетом применимых законодательных ограничений страны назначения перевода денежных средств и наличия соответствующей валюты в пункте выплаты перевода денежных средств. Отправитель имеет право указать в качестве валюты выплаты перевода денежных средств в стране назначения валюту, отличную от валюты отправления перевода денежных средств (с учетом возможностей, предоставляемых Системой Вестерн Юнион в стране назначения перевода денежных средств). При этом курс, по которому валюта отправления перерасчитывается в валюту выплаты перевода денежных средств, выбранную отправителем, а также сумма в валюте выплаты сообщаются отправителю перевода денежных средств при отправлении соответствующего перевода и указываются в ПОПДС.

Если получатель выбирает валюту выплаты, отличную от той, которую выбрал отправитель, сумма к выплате перерасчитывается в выбранной получателем валюте по курсу Системы Вестерн Юнион, действующему на момент выплаты денежных средств получателю.

**2.6 Ограничения по сумме перевода.** Максимальная сумма одного трансграничного перевода денежных средств (или общая сумма трансграничных переводов денежных средств в течение одного дня), отправляемого резидентом Российской Федерации с использованием Платежной Системы Вестерн Юнион, не может превышать 5000 долларов США или эквивалента в российских рублях по курсу Банка России на день отправления перевода денежных средств. Нерезиденты имеют право осуществлять трансграничные переводы денежных средств на сумму до 7499,99 долларов США на одну 125 операцию или эквивалента в российских рублях по курсу Банка России на день отправления перевода денежных средств. Для отправления сумм свыше 7499,99 долларов США или эквивалента в российских рублях по курсу Банка России на день отправления перевода денежных средств, нерезиденты обязаны предоставить Оператору по Переводу Денежных Средств документы, подтверждающие цель операции. Максимальная сумма перевода денежных средств в пользу юридического лица не должна превышать 150 000 российских рублей, или 5000 долларов США. Оператором Платежной Системы, Операторами по Переводу

Денежных Средств или их Агентами/Субагентами по договоренности с Оператором, могут быть установлены дополнительные ограничения в пределах сумм, указанных выше, с учетом особенностей способов предоставления Оператором по Переводу Денежных Средств доступа своим клиентам к Услуге.

Максимальная сумма одного внутрироссийского перевода денежных средств составляет 350 000 российских рублей. Для отправления сумм свыше указанной суммы отправители обязаны предоставить Участнику документы, подтверждающие цель операции, и заполнить анкету по форме, установленной Оператором.

**2.7 Информация об условиях выплаты.** Перед отправлением перевода денежных средств отправитель обязан ознакомиться с информацией об условиях выплаты перевода денежных средств в стране назначения перевода денежных средств, в том числе с применимыми ограничениями и лимитами на выплату денежных средств. Эта информация может быть получена у любого Оператора по Переводу Денежных Средств или Агента/Субагента, а также по телефону ЦОК 8(800)-200-22-32. Отправляя перевод денежных средств, отправитель подтверждает, что он/она ознакомлен/а с условиями выплаты перевода денежных средств в стране назначения перевода денежных средств, в том числе с применимыми ограничениями и лимитами на выплату денежных средств.

**2.8 Информация, предоставляемая отправителем получателю.** После отправления перевода денежных средств отправитель должен сообщить получателю реквизиты перевода денежных средств, необходимые для получения перевода денежных средств с учетом условий выплаты и применимых ограничений, действующих в стране назначения перевода денежных средств. Обычно предоставляются следующие реквизиты:

- полное имя и фамилия отправителя;
- страна отправления;
- сумма перевода;
- КНДП (для большинства стран, включая Российскую Федерацию).

КНДП необходимо сообщать получателю в том случае, если в стране назначения перевода денежных средств указание КНДП является обязательным.

**2.9 Предупреждение о мошенничестве.** В целях избежания выплаты денежных средств лицу, не являющемуся получателем перевода, отправитель ни при каких обстоятельствах не должен сообщать какие-либо реквизиты перевода денежных средств (включая, но не ограничиваясь, КНДП) в какой-либо форме (включая копии ПОПДС) третьим лицам, за исключением получателя. Отправитель обязуется не использовать Услугу в качестве обеспечения оплаты товаров и услуг, так как любая передача информации о переводе третьим лицам увеличивает риск мошенничества и может привести к утрате отправителем денежных средств. Ни при каких обстоятельствах Оператор по Переводу Денежных Средств, Оператор Платежной Системы Вестерн Юнион или любой оператор платежной инфраструктуры Платежной Системы Вестерн Юнион, участники и их Агенты (Субагенты), аффилированные лица Группы Вестерн Юнион, агенты и партнеры (в том числе за пределами Российской Федерации) не будут нести ответственность перед отправителем в случае сообщения отправителем какой-либо информации о переводе денежных средств кому-либо, за исключением получателя.

### **3. Выплата перевода денежных средств**

**3.1 ПОВДС.** Для выплаты перевода денежных средств получатель должен предоставить Оператору по Переводу Денежных Средств ПОВДС с указанием следующей информации:

- полные имя и фамилия получателя;

- полные имя и фамилия отправителя или наименование организации - отправителя (за исключением ПОВДС, предоставляемого в электронном виде через Терминалы самообслуживания);

- страна отправления перевода;

- сумма к выплате;

- КНДП.

ПОВДС может содержать дополнительную информацию и реквизиты, обусловленные конкретным видом Услуги и/или требованиями законодательства.

В некоторых странах для выплаты перевода указание КНДП не является обязательным условием выплаты перевода денежных средств в соответствии с условиями выплаты и применимыми ограничениями в стране назначения перевода денежных средств.

ПОВДС, предоставляемое получателем Оператору по Переводу Денежных Средств через сотрудника Оператора по Переводу Денежных Средств (Агента/Субагента), подписывается получателем собственноручно. В случае если ПОВДС оформляется в электронном виде через Интернет-банк или Терминал самообслуживания, такое ПОВДС подтверждается получателем электронной подписью, аналогом собственноручной подписи, кодами, паролями или иным образом, позволяющим подтвердить волеизъявление получателя и согласие получателя с Условиями оказания Услуги. В случае если ПОВДС оформляется в электронном виде через Интернет-банк или с использованием иных электронных средств удаленного доступа Оператора по Переводу Денежных Средств (или Агента/Субагента), через Терминал самообслуживания с последующей печатью ПОВДС на бумажном носителе, такое распечатанное ПОВДС может не содержать отдельные сведения из перечня, указанного выше. ПОВДС считается принятым к исполнению, если содержит КНДП. Форма ПОВДС может меняться в зависимости от программного обеспечения, используемого Оператором по Переводу Денежных Средств (или Агентом/Субагентом).

Получая перевод денежных средств Вестерн Юнион, получатель подтверждает, что:

а) перевод денежных средств не связан с осуществлением предпринимательской деятельности, инвестиционной деятельности, приобретением прав на недвижимое имущество; и

б) целью установления отношений с Оператором по Переводу Денежных Средств является получение перевода денежных средств для личных нужд получателя; и

в) правоотношения между получателем перевода денежных средств и Оператором по Переводу Денежных Средств носят разовый характер, не подразумевают установления длительных отношений и прекращаются в момент предоставления денежных средств Оператором по Переводу Денежных Средств получателю.

**3.2 Идентификация.** Оператор по Переводу Денежных Средств или действующий от его имени Агент осуществляет идентификацию (упрощенную идентификацию) получателя в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области ПОД/ФТ. В случае если получатель не имеет возможность предъявить оригинал Документа, удостоверяющего личность, Оператор по Переводу Денежных Средств или действующий от его имени Агент/Субагент может отказаться принимать ПОВДС получателя. Перечень документов, которые могут быть представлены в целях удостоверения личности при осуществлении идентификации (упрощенной идентификации), определяется в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Требования к идентификации клиентов в других странах устанавливаются в соответствии с нормами местного и международного законодательства. Список используемых Документов, удостоверяющих личность, может отличаться в других странах.

**3.3 Условия выплаты.** При оказании Услуги в стране назначения перевода перевод денежных средств выплачивается получателю, который:

- предоставляет ПОВДС (в Российской Федерации и большинстве других стран с обязательным указанием КНДП);

- предъявляет Документ, удостоверяющий личность, содержащий имя и фамилию получателя, соответствующие имени и фамилии, указанным отправителем при отправлении выплачиваемого перевода денежных средств.

В некоторых странах для выплаты определенных сумм предоставление Документа, удостоверяющего личность, не требуется в соответствии с нормами местного и международного законодательства.

Перед осуществлением выплаты перевода денежных средств получателю Оператор по Переводу Денежных Средств, Агент (Субагент) осуществляют проверку имени и фамилии получателя, указанных в Документе, удостоверяющем личность, на предмет соответствия имени и фамилии получателя, указанным отправителем при отправлении перевода денежных средств. Оператор по Переводу Денежных Средств, Агент (Субагент) не проводят никаких дополнительных проверочных мероприятий в отношении Документа, удостоверяющего личность получателя. Оператор по Переводу Денежных Средств, Агент (Субагент) убеждаются в подлинности Документа, удостоверяющего личность, исключительно методом обычного визуального осмотра и не обязаны проводить экспертизу в отношении подлинности Документа, удостоверяющего личность, с помощью специальных экспертных методов и оборудования.

Услуга оказана надлежащим образом в том случае, если перевод денежных средств выплачен получателю, личность которого установлена в порядке, предусмотренном законодательством страны назначения перевода денежных средств, имя и фамилия которого соответствуют имени и фамилии получателя, указанным отправителем при отправлении перевода денежных средств, и при условии предоставления получателем ПОВДС с указанием имени и фамилии отправителя перевода денежных средств (за исключением ПОВДС, предоставляемого в электронном виде через Терминалы самообслуживания), страны отправления перевода денежных средств, имени получателя и КНДП (для большинства стран, включая Российскую Федерацию).

При возникновении спорных ситуаций факт надлежащего оказания Услуги Оператором по Переводу Денежных Средств или Агентом (Субагентом) в соответствии с поручением отправителя считается установленным и доказанным в случае предоставления отправителю в установленном настоящими Условиями оказания Услуги порядке выписки, подготовленной Оператором Платежной Системы Вестерн Юнион и содержащей информацию о выплате перевода денежных средств, в том числе имя и фамилию получателя, страну назначения, наименование организации, осуществившей выплату перевода денежных средств, адрес пункта выплаты соответствующей организации, сумму перевода денежных средств, дату выплаты и КНДП.

**3.4 Сроки оказания Услуги.** Перевод денежных средств (в том числе трансграничный), направляемый в пользу физического лица, может быть выдан получателю через несколько минут после присвоения такому переводу денежных средств КНДП. В случае если отправитель использует Услугу с отсрочкой выплаты, такой перевод денежных средств становится доступен для выплаты получателю по истечении времени отсрочки выплаты перевода (до 48 часов). Точное время отсрочки сообщается отправителю при отправлении перевода денежных средств с отсрочкой выплаты. Переводы денежных средств в пользу юридических лиц зачисляются получателям в течение 48 часов с момента присвоения КНДП (точный период времени для зачисления перевода денежных средств сообщается отправителю при отправлении перевода денежных средств в пользу юридического лица). Денежный перевод, невостребованный получателем, сохраняется в течение срока исковой давности, установленного в стране отправления перевода денежных средств.

Законодательство некоторых стран накладывает ограничения на организации, осуществляющие переводы денежных средств, связанные с запретом на оказание услуг

некоторым лицам (физическим и юридическим) и осуществлением переводов в отдельные страны. Система Вестерн Юнион обязана проводить сверку всех операций с перечнями лиц, установленными уполномоченными органами стран оказания Услуги, а также Управлением по контролю за иностранными активами Министерства финансов США (OFAC) и ООН. В случае выявления потенциального совпадения с указанными перечнями Система Вестерн Юнион обязана получить дополнительную информацию о переводе денежных средств в целях установления полного совпадения с указанными перечнями. В случае необходимости получения дополнительной информации от отправителей и (или) получателей может потребоваться предоставление дополнительной информации в адрес Системы Вестерн Юнион, что может приводить к задержке выплаты перевода денежных средств. Данное требование распространяется на все Услуги, в том числе на переводы денежных средств, отправляемые и (или) получаемые за пределами США. Сроки предоставления любой Услуги могут быть увеличены, в предоставлении любой Услуги может быть отказано, а отправленный перевод денежных средств может быть заблокирован без каких-либо уведомлений в случаях, предусмотренных нормами местного и международного законодательства, а также нормами законодательства Европейского Союза и США.

#### **4. Внесение изменений в перевод денежных средств. Аннулирование перевода денежных средств. Возврат Платы за перевод**

**4.1 Внесение изменений в перевод денежных средств. Аннулирование перевода денежных средств.** Отправитель имеет право вносить изменения в перевод денежных средств исключительно в отношении переводов денежных средств в пользу физических лиц и исключительно в отношении ФИО получателя и (или) контрольного вопроса (в случае его использования), а также в отношении страны назначения перевода в том случае, если Плата за перевод, внесенная отправителем при отправлении соответствующего перевода, равна Плате за перевод, установленной для перевода на такую же сумму в новую страну назначения. Внесение изменений возможно только до момента выплаты соответствующего перевода. Для внесения изменений в отправленный перевод денежных средств отправитель имеет право обратиться к любому Оператору по Переводу Денежных Средств с соответствующим заявлением на внесение изменений. При этом отправитель должен сообщить КНДП. При внесении изменений в перевод денежных средств в пользу физического лица дополнительная плата с отправителя не взимается.

Аннулирование перевода денежных средств в пользу физического лица осуществляется по правилам внесения изменений в перевод денежных средств. При аннулировании перевода денежных средств в пользу физического лица дополнительная плата с отправителя не взимается.

Невзирая на любые положения выше, отправитель не имеет право вносить изменения или аннулировать перевод, заблокированный Системой Вестерн Юнион в связи с требованиями местного и международного законодательства, а также требованиями законодательства Европейского Союза и США, которые распространяются на организации, осуществляющие переводы денежных средств.

**4.2 Возврат Платы за перевод.** В случае аннулирования перевода денежных средств по заявлению отправителя Плата за перевод отправителю не возвращается.

Плата за перевод может быть возвращена отправителю в случаях, прямо предусмотренных в настоящих Условиях оказания Услуги или в иных случаях по решению Оператора по Переводу Денежных Средств и/или Оператора Платежной Системы Вестерн Юнион.



## **5. Порядок предъявления претензий**

**5.1 Предъявление претензии о ненадлежащей выплате.** Если отправитель считает, что отправленный перевод денежных средств выплачен ненадлежащему получателю или выплачен не в полном объеме, отправитель должен направить в адрес Оператора по Переводу Денежных Средств, принявшему ПОПДС отправителя, претензию о ненадлежащей выплате. Претензия о ненадлежащей выплате составляется по форме Приложения № 1 к настоящим Условиям оказания Услуги. В дополнение к претензии о ненадлежащей выплате отправитель должен представить заполненный запрос на получение подтверждения выплаты (по форме Приложения № 2 к настоящим Условиям оказания Услуги), предъявить Документ, удостоверяющий личность, ПОПДС (или иной документ, подтверждающий принятие ПОПДС Оператором по Переводу Денежных Средств). После получения указанных документов Оператор по Переводу Денежных Средств направляет Оператору Платежной Системы Вестерн Юнион указанные документы для проведения расследования. Оператор по Переводу Денежных Средств должен предоставить ответ на претензию отправителя в течение 30 (тридцати) дней с даты получения от отправителя полного пакета документов, указанных по тексту выше. В зависимости от результатов расследования Оператор по Переводу Денежных Средств либо удовлетворяет требования отправителя, либо предоставляет отправителю мотивированный отказ.

В случае удовлетворения требований отправителя денежные средства выплачиваются отправителю вместе с Платой за перевод.

В случае отказа отправителю в удовлетворении его требований Оператор по Переводу Денежных Средств предоставляет отправителю выписку, подготовленную Оператором Платежной Системы Вестерн Юнион и содержащей информацию о выплате перевода денежных средств, в том числе имя и фамилию получателя, страну назначения, наименование организации, осуществившей выплату перевода денежных средств, адрес пункта выплаты соответствующей организации, сумму перевода денежных средств, дату выплаты и КНДП.

**5.2 Предъявление иных претензий.** Любые иные претензии, за исключением претензий о ненадлежащей выплате, предъявляются отправителями или получателями в письменном виде Оператору по Переводу Денежных Средств (или Агентом/Субагентом), или непосредственно Оператору Платежной Системы Вестерн Юнион по адресу, указанному в Разделе 8 настоящих Условий оказания Услуги.

## **6. Защита персональных данных**

Отправитель и получатель предоставляют свое согласие Оператору по Переводу Денежных Средств, Оператору Платежной Системы Вестерн Юнион или любому оператору платежной инфраструктуры Платежной Системы Вестерн Юнион, Агентам (Субагентам), аффилированным лицам Группы Вестерн Юнион, агентам и партнерам (в том числе за пределами РФ) на обработку (включая, без ограничения, сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (включая трансграничную передачу), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) своих персональных данных для целей предоставления им Услуги и соблюдения требований местного, зарубежного и международного законодательства. Одновременно отправитель и получатель перевода денежных средств соглашаются на обработку своих персональных данных Оператором Платежной Системы Вестерн Юнион и иными аффилированными лицами Группы Вестерн Юнион в целях направления рекламных и информационных сообщений, в иных рекламных целях, а также для целей анализа и обработки статистических данных (профайлинга).

В случае отказа отправителя или получателя от предоставления согласия на обработку персональных данных кому-либо из лиц, указанных выше, Услуга не может быть оказана.

Субъект персональных данных имеет право отозвать свое согласие на обработку персональных данных в любое время путем направления письменного уведомления Оператору Платежной Системы Вестерн Юнион об отзыве своего согласия на обработку персональных данных по адресу, указанному в Разделе 8 настоящих Условий оказания Услуги. В течение 30 (тридцати) дней после получения такого уведомления все лица, указанные выше, прекратят обработку персональных данных субъекта персональных данных. Оператор по Переводу Денежных Средств, Оператор Платежной Системы Вестерн Юнион или любой оператор платежной инфраструктуры Платежной Системы Вестерн Юнион, Агенты (Субагенты), аффилированные лица Группы Вестерн Юнион, агенты и партнеры (в том числе за пределами РФ) имеют право продолжить обработку персональных данных субъекта персональных данных после получения от него уведомления об отзыве согласия на обработку персональных данных:

- до момента завершения оказания Услуги;
- если продолжение обработки персональных данных обусловлено требованиями применимого законодательства (в таком случае обработка персональных данных осуществляется в пределах, необходимых для выполнения требований законодательства).

Любое согласие действует в течение неограниченного периода времени, за исключением случаев отзыва согласия субъектом персональных данных.

## **7. Прочие положения**

**7.1 Дата вступления в силу.** Настоящие Условия оказания Услуги вступают в силу с момента регистрации Банком России Оператора Платежной Системы Вестерн Юнион и действуют вплоть до отмены или изменения Условий оказания Услуги Оператором Платежной Системы Вестерн Юнион.

**7.2 Отсутствие правоотношений.** Настоящие Условия оказания Услуги не являются публичной офертой Оператора Платежной Системы Вестерн Юнион. Оператор Платежной Системы Вестерн Юнион не вступает в правоотношения по предоставлению Услуги с отправителем или получателем Услуги.

**7.3 Независимость положений.** Любое положение настоящих Условий оказания Услуги является самостоятельным положением. В случае неисполнимости какого-либо положения настоящих Условий оказания Услуги все иные положения продолжают действовать и должны быть исполнены в полном объеме. Признание какого-либо положения настоящих Условий оказания Услуги недействительным или незаконным в порядке, предусмотренном законодательством, не влечет недействительности остальных положений и не прекращает их действия. В случае признания в установленном законом порядке отдельных положений настоящих Условий оказания Услуги недействительными или незаконными Оператор Платежной Системы Вестерн Юнион изменит или удалит соответствующие недействительные или незаконные положения.

**7.4 Ограничение ответственности.** Оператор по Переводу Денежных Средств, Оператор Платежной Системы Вестерн Юнион или любой оператор платежной инфраструктуры Платежной Системы Вестерн Юнион, Агенты (Субагенты), аффилированные лица Группы Вестерн Юнион, агенты и партнеры (в том числе за пределами Российской Федерации) не гарантируют доставку или качество любых товаров или услуг, оплаченных посредством Услуги. Реквизиты и любая иная информация о переводе денежных средств являются конфиденциальной информацией и не должны сообщаться отправителем третьим лицам, за исключением получателя. Отправитель не

должен отправлять перевод денежных средств лицу, которого он не знает. Отправитель обязуется не использовать Услугу в качестве обеспечения оплаты товаров и услуг, в том числе при приобретении товаров и услуг в сети Интернет, так как любая передача информации о переводе третьим лицам увеличивает риск мошенничества и может привести к утрате денежных средств. Ни при каких обстоятельствах Оператор по Переводу Денежных Средств, Оператор Платежной Системы Вестерн Юнион или любой оператор платежной инфраструктуры Платежной Системы Вестерн Юнион, Агенты (Субагенты), аффилированные лица Группы Вестерн Юнион, агенты и партнеры (в том числе за пределами Российской Федерации) не несут ответственность за утрату отправителем денежных средств, если отправитель сообщает какие-либо реквизиты перевода денежных средств третьим лицам, за исключением получателя.

**7.5 Порядок изменения Условий оказания Услуги.** Оператор Платежной Системы Вестерн Юнион имеет право вносить изменения в настоящие Условия оказания Услуги в соответствии с правилами внесения изменений в Правила.

**7.6 Прочая информация.** Для получения любой информации об Услуге, в том числе перечня стран, в которых предоставляется Услуга, адресов Операторов по Переводу Денежных Средств, адресов Агентов (Субагентов), любое лицо может обратиться в ЦОК или к ближайшему Оператору по Переводу Денежных Средства, Агенту (Субагенту).

## **8. Контактная информация**

### **8.1 Контактная информация Оператора Платежной Системы Вестерн Юнион.**

ООО «НКО «Вестерн Юнион ДП Восток»

Юридический адрес: 125171, г. Москва, Ленинградское шоссе, д. 16А, строение 1

Тел. ЦОК: 8 800 200 22 32

URL: [www.westernunion.ru](http://www.westernunion.ru)

e-mail: [wucis.customer@westernunion.com](mailto:wucis.customer@westernunion.com)

### **8.2 Контактная информация Оператора по Переводу Денежных средств, Агента (Субагента).**

Контактная информация конкретного Оператора по Переводу Денежных средств, Агента (Субагента) указывается на ПОПДС или ПОВДС в случае исполнения их на бумажном носителе. Кроме того, для получения такой информации можно обратиться в ЦОК.

## Приложение № 1

### Образец претензии о ненадлежащей выплате

Руководителю

(наименование Оператора по Переводу Денежных Средств)

От (ФИО)

Почтовый адрес \_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

#### Претензия о ненадлежащей выплате

Я, \_\_\_\_\_ (ФИО),  
паспорт № \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_,  
кем \_\_\_\_\_, заключил \_\_\_\_\_ с  
\_\_\_\_\_ (наименование  
Оператора по Переводу Денежных Средств) от "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. в целях осуществления  
перевода денежных средств с использованием Платежной Системы Вестерн Юнион  
(КНДП) \_\_\_\_\_ в сумме \_\_\_\_\_ (указать валюту) в пользу  
\_\_\_\_\_ (ФИО получателя) для  
выплаты в \_\_\_\_\_ (указать страну назначения).

(Указать суть претензии)

С учетом вышеизложенного прошу Оператора по Переводу Денежных Средств

Настоящим я соглашаюсь с тем, что Оператор по Переводу Денежных Средств, Оператор Платежной Системы Вестерн Юнион или любой оператор платежной инфраструктуры Платежной Системы Вестерн Юнион, банковские платежные агенты (субагенты), аффилированные лица Группы Вестерн Юнион, агенты и партнеры (в том числе за пределами РФ) имеют право на обработку (включая, без ограничения, сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (включая трансграничную передачу), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) моих персональных данных для целей рассмотрения настоящей претензии.

(ФИО)

(Подпись)

"\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

## Приложение № 2

### Запрос на получение подтверждения выплаты

<b>Причина запроса:</b>	<input type="checkbox"/> Перевод получен получателем <input type="checkbox"/> Перевод не получен получателем <input type="checkbox"/> Недоплата (Получателю выплачено меньше, чем было отправлено) <input type="checkbox"/> Не получены оплаченные товары и/или услуги. <input type="checkbox"/> Другая. Пожалуйста, уточните:
-------------------------	--

<b>КНДП:</b>	
<b>ФИО Отправителя:</b>	
<b>Дата и обстоятельства последнего контакта с получателем:</b>	
<b>Пытался ли получатель получить перевод?</b>	Нет <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Где? _____ Когда? _____
<b>Кем Вам приходится получатель:</b>	<input type="checkbox"/> Родственник / член семьи <input type="checkbox"/> Друг <input type="checkbox"/> Деловой партнер <input type="checkbox"/> Другие. Пожалуйста, уточните:
<b>Цель перевода:</b>	<input type="checkbox"/> Материальная поддержка семьи <input type="checkbox"/> Оплата коммунальных услуг/счетов <input type="checkbox"/> Предоплата/авансовый платеж <input type="checkbox"/> Другие. Пожалуйста, уточните:
<b>Были ли КНДП и другие реквизиты перевода сообщены кому-либо, кроме получателя</b>	Нет <input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Если «Да», уточните кому: _____

Пожалуйста, приложите к настоящему запросу копии любых документов, имеющих отношение к Вашему запросу (чеки, квитанции, электронную переписку, письма и т.д.).

Настоящим я соглашаюсь с тем, что Оператор по Переводу Денежных Средств, Оператор Платежной Системы Вестерн Юнион или любой оператор платежной инфраструктуры Платежной Системы Вестерн Юнион, их банковские платежные агенты (субагенты), аффилированные лица Группы Вестерн Юнион, агенты и партнеры (в том числе за пределами РФ) имеют право на обработку (включая, без ограничения, сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (включая трансграничную передачу), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) моих персональных данных для целей исполнения настоящего запроса.

**Подпись Отправителя**

**Дата**

--	--