

Порядок вирішення спорів

між учасниками та користувачами міжнародних платіжних систем.

Фінансові претензії клієнтів розглядає та відповідає на них безпосередньо прямий учасник/непрямий учасник міжнародної платіжної системи. Для вирішення звернення Клієнт має можливість звернутись до Банку, використовуючи наступні канали:

- офіційний сайт Банку – заповнивши спеціальну форму на сайті Банку;
- відділення Банку – повідомивши про своє звернення співробітників відділення та написавши звернення в письмовій формі для отримання відповіді від Банку;
- юридична адреса Банку – написавши звернення в письмовій формі на адресу Головного Банку (далі ГБ);
- Контакт-центр – залишивши усне звернення в телефонному режимі.

На підставі звернення Клієнта Банк проводить відповідне розслідування. У разі необхідності, клієнт надає Банку необхідні докази, що підтверджують претензію. У разі необхідності Банк звертається платіжної системи (через яку було здійснено операцію) для вирішення звернення Клієнта. Банк, що одержав звернення, зобов'язаний задовольнити обґрунтовані вимоги заявника.

Виникнення спорів між учасниками та/або користувачами не має впливати на виконання належним чином ініційованих операцій переказу коштів. Строк вирішення спорів визначається прямим учасником/непрямим учасником, відповідно до затверджених внутрішніх документів прямого учасника/непрямого учасника.