

Порядок вирішення спорів між учасниками та користувачами Системи Welsend.

Фінансові претензії клієнтів (резидентів або нерезидентів) розглядає та відповідає на них безпосередньо прямий учасник (далі - Агент)/непрямий учасник (далі - Суб-агент) Системи «Welsend».

Для вирішення спору клієнт подає заяву-претензію Агенту/Суб-агенту, який на підставі цієї претензії проводить відповідне розслідування.

У разі необхідності, клієнт надає Агенту/Суб-агенту необхідні докази, що підтверджують претензію. У разі необхідності Агент/Суб-агент 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 Агентом/Суб-агентом, відповідно до затверджених внутрішніх документів Агента/Суб-агента.

Агенти/Суб-агенти, що одержали претензію, зобов'язані задовольнити обґрунтовані вимоги заявника.