

Załącznik
do Decyzji nr 50/2022
Wiceprezesa Zarządu SGB-Banku S.A.
Błażeja Mika
z dnia 01.12.2022 r.



Instrukcja realizacji przekazów pieniężnych Western Union

(Tekst jednolity uwzględniający zmiany wynikające z decyzji numer 50/2022 z dnia
01.12.2022)

Poznań, grudzień 2022 r.

Spis treści

Rozdział 1 Postanowienia ogólne.....	2
Rozdział 2 Realizacja wpłaty przekazu WU.....	3
Główne zasady realizacji wpłaty przekazu WU	3
Realizacja wpłaty przekazu WU w kwocie powyżej 10000 PLN.....	5
Rozdział 3 Realizacja wypłaty przekazu WU.....	5
Główne zasady realizacji wypłaty przekazu WU	5
Warunki dopuszczenia przekazu WU do wypłaty mimo stwierdzonych niezgodności	6
Rozdział 4 Modyfikacje w przekazach WU.....	7
Skasowanie przekazu WU	7
Zmiana danych w przekazie WU.....	8
Zwrot przekazu WU do nadawcy	8
Przywrócenie przekazu WU wysłanego ponad 90 dni od nadania	9
Przywrócenie błędnie wypłaconego przekazu WU	9
Rozdział 5 Realizacja wysyłki przekazu QuickPay	10
Główne zasady realizacji wpłaty QuickPay.....	10
Realizacja wpłaty przekazu QuickPay w kwocie powyżej 10 000 PLN	10
Rozdział 6 Realizacja wysyłki przekazu Direct to Bank	10
Główne zasady realizacji wpłaty Direct to Bank	10
Realizacja wpłaty przekazu Direct to Bank w kwocie powyżej 10 000 PLN	11
Rozdział 7 Realizacja wysyłki przekazu Direct to Card.....	11
Główne zasady realizacji wpłaty Direct to Card.....	11
Realizacja wpłaty przekazu Direct to Card w kwocie powyżej 10 000 PLN	11
Rozdział 8 Realizacja wysyłki przekazu Mobile Wallet.....	11
Główne zasady realizacji wpłaty Mobile Wallet	11
Realizacja wpłaty przekazu Mobile Wallet w kwocie powyżej 10 000 PLN	12
Rozdział 9 Realizacja przekazu WU z aplikacji mobilnej.....	12
Główne zasady realizacji wpłaty zainicjowanej w aplikacji mobilnej przez klienta.....	12
Główne zasady realizacji wypłaty zainicjowanej w aplikacji mobilnej przez klienta.....	13
Warunki dopuszczenia przekazu WU do wypłaty mimo stwierdzonych niezgodności	13
Rozdział 10 Dostęp do aplikacji WUPOS	13
Rozdział 11 Dostęp do aplikacji MC-INTRA-WUJ.....	14
Rozdział 12 Program członkowski My WU Western Union	15
Rozdział 13 Opis obowiązujących załączników	16
1) Ostrzeżenie przed oszustwem	16
2) Formularz zgłoszeniowy dla nowych placówek.....	16
3) Podręcznik obsługi WUPOS.....	16
4) Podręcznik obsługi MC-INTRA-WUJ	16
5) „Regulamin dotyczący świadczenia usługi Western Union Money Transfer”	16
6) Formularz modyfikacji przekazu WU.....	16
7) Oświadczenie	16

Rozdział 1 Postanowienia ogólne

§1

„Instrukcja realizacji przekazów pieniężnych Western Union”, zwana dalej instrukcją, określa sposób postępowania SGB-Banku S.A. oraz banków spółdzielczych w zakresie realizacji przekazów pieniężnych w sieci Western Union.

§2

Użyte w niniejszej instrukcji określenia mają następujące znaczenie:

- 1) agent – SGB-Bank S.A., który w swoich oddziałach, posiadających w ofercie usługę przekazów WU, realizuje przekazy pieniężne WU;
- 2) aplikacja MC-INTRA-WUJ – aplikacja służąca do podglądu rozliczonych transakcji w placówkach agenta i sub-agenta;
- 3) aplikacja WUPOS – (Western Union Point of Sale) aplikacja służąca do realizacji wpłat i wypłat przekazów WU;
- 4) bank spółdzielczy/sub-agent – bank spółdzielczy, za pośrednictwem którego, agent realizuje przekazy pieniężne w sieci Western Union;
- 5) placówka - oddział agenta/sub-agenta;
- 6) infolinia WU dla klientów - telefoniczna linia informacyjna dla klientów Western Union, nr tel. 800 207 606;
- 7) limit dzienny – limit przyznany na placówkę, po przekroczeniu którego nie jest możliwe zrealizowanie kolejnego przekazu WU bez jego zwiększenia w Zespole Dewizowym, limit wynosi 21 000 PLN;
- 8) limit transakcyjny – maksymalna kwota transakcji, którą klient może wysłać do jednego odbiorcy w ciągu jednego dnia, limit wynosi 21 000 PLN;
- 9) limit dla przekazu WU – kwota przekazu WU, powyżej której nie jest możliwe zrealizowanie wpłaty bez zwiększenia limitu w Zespole Dewizowym; limit wynosi 10 000 PLN i podnoszony jest na 15 minut. Wprowadzony został ze względów bezpieczeństwa oraz w celu możliwości weryfikacji przekazu przez pracownika Zespołu Dewizowego;
- 10) manager produktu – osoba wyznaczona przez agenta i sub-agenta do koordynowania obsługi przekazów WU;
- 11) MTCN – dziesięciocyfrowy numer kontrolny przekazu WU (Money Transfer Control Number);
- 12) nadawca – osoba fizyczna wysyłająca przekaz WU;
- 13) odbiorca – osoba fizyczna lub prawna (tylko dla usługi QuickPay) wypłacająca przekaz WU;
- 14) operator – pracownik agenta lub sub-agenta posiadający uprawnienia do realizacji przekazów WU w aplikacji WUPOS;
- 15) program My WU – program lojalnościowy dla klientów Western Union;
- 16) numer My WU – numer przeznaczony dla nadawców umożliwiający uzyskanie rabatów w opłatach za wpłaty przekazów WU;

- 17) sklep WU – sklep dla uczestników programu lojalnościowego My WU;
- 18) przekaz Western Union – wpłata lub wypłata przekazu pieniężnego w sieci Western Union;
- 19) skrzynka funkcyjna – westernunion@sgb.pl, przeznaczona do kontaktu operatorów z Zespołem Dewizowym w sprawach związanych z przekazami Western Union;
- 20) Western Union – firma Western Union Payment Services Ireland Limited;
- 21) zespół dewizowy (ZD) – jednostka w Departamencie Operacji SGB-Banku S.A., której pracownicy są wyznaczeni do obsługi przekazów WU;
- 22) Zespół Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy (ZPP) – jednostka w Departamencie Cyberbezpieczeństwa SGB-Banku S.A.;
- 23) serwis SGB – aplikacja służąca do rejestrowania zgłoszeń, obsługiwana przez Zespół Service Desk w Departamencie Informatyki w SGB-Banku S.A.;
- 24) skrzynka serwis@sgb.pl – przeznaczona do kontaktu operatorów z banków spółdzielczych niezrzeszonych w SGB Banku S.A. z Zespołem Service Desk, w sprawach związanych z uprawnieniami i hasłami do aplikacji WUPOS;
- 25) przekaz Money in Minutes - przekaz pieniężny wysyłany przez osobę fizyczną do osoby fizycznej dostępny do wypłaty w placówce agenta;
- 26) przekaz QuickPay – przekaz pieniężny wysyłany przez osobę fizyczną do podmiotu gospodarczego posiadającego podpisaną umowę na świadczenie usługi z Western Union;
- 27) przekaz Direct to Bank (D2B) – przekaz pieniężny wysyłany przez osobę fizyczną bezpośrednio na rachunek bankowy odbiorcy prowadzony głównie w walucie lokalnej, w kraju posiadającym usługę;
- 28) przekaz Direct to Card (D2C) – przekaz pieniężny wysyłany przez osobę fizyczną bezpośrednio na numer karty płatniczej odbiorcy prowadzony w walucie lokalnej, w kraju posiadającym usługę;
- 29) przekaz Mobile Wallet – przekaz pieniężny wysyłany przez osobę fizyczną bezpośrednio na mobilny portfel/numer telefonu komórkowego odbiorcy prowadzony w walucie lokalnej, w kraju posiadającym usługę.

Rozdział 2 Realizacja wpłaty przekazu WU

§3

Główne zasady realizacji wpłaty przekazu WU:

- 1) nadawca wypełnia druk „Ostrzeżenie przed oszustwem” (załącznik nr 1) oraz „Oświadczenie” (załącznik nr 7);
- 2) operator dokonuje identyfikacji nadawcy na podstawie okazanego ważnego dokumentu tożsamości ze zdjęciem;
- 3) dokumentem potwierdzającym tożsamość jest:
 - a) dowód osobisty wydany w RP, kraju członkowskim UE, Szwajcarii, Lichtensteinie, Norwegii i Islandii,

- b) paszport (w tym tymczasowy),
 - c) karta pobytu stałego i czasowego, wydana przez polskie władze,
 - d) dokument podróży przewidziany w Konwencji Genewskiej.
- 4) nadawca jest osobą pełnoletnią;
 - 5) dane nadawcy i odbiorcy nie dotyczą tej samej osoby (nie pokrywają się) – w przypadku przekazu Money in Minutes;
 - 6) zalecane jest aby odbiorca był osobą znaną nadawcy;
 - 7) wpłata przekazu WU jest realizowana tylko w walucie PLN za przekazy krajowe i międzynarodowe;
 - 8) operator zapoznaje nadawcę z obowiązującą tabelą opłat związaną z usługą przekazu WU;
 - 9) operator przyjmuje i przelicza środki (kwota przekazu + opłata za przekaz + opłata za usługi dodatkowe);
 - 10) operator loguje się do aplikacji WUPOS, zapoznaje się z restrykcjami obowiązującymi w kraju przeznaczenia w opcji „Informacje o kraju” i przekazuje je nadawcy;
 - 11) operator wprowadza dane przekazu WU do aplikacji WUPOS na podstawie dyspozycji ustnej klienta wybierając opcję/usługę „Wyślij Pieniądze”/Money in Minutes;
 - 12) dane nadawcy muszą być w 100% zgodne z dokumentem tożsamości;
 - 13) kwota wysyłanego przekazu WU nie przekracza 21 000 PLN. Jeżeli kwota przekazu przekracza dopuszczalny próg, zabronione jest dzielenie wysyłanej kwoty na kilka mniejszych przekazów od tego samego nadawcy do tego samego odbiorcy;
 - 14) kraj wypłaty przekazu nie jest objęty zakazem realizacji przekazów WU. Aktualny wykaz krajów podwyższonego ryzyka, dla których realizacja przekazów wymaga wzmożonej ostrożności, jest publikowany w Intranecie SGB-Banku S.A., w ramach załącznika z listą krajów do zasad przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu;
 - 15) w przypadku przekazów wysyłanych do krajów, gdzie zalecana jest wzmożona ostrożność, operator powinien ze szczególną uwagą zweryfikować z klientem odpowiedzi na pytania zamieszczone na druku „Ostrzeżenie przed oszustwem” (załącznik nr 1) i poinformować nadawcę o potencjalnym ryzyku utraty środków;
 - 16) w przypadku zidentyfikowania przez operatora transakcji, która w jego ocenie może nosić znamiona prania pieniędzy i/lub finansowania terroryzmu, operator obowiązany jest ze szczegółowym uzasadnieniem powiadomić o tym fakcie osobę nadzorującą proces przeciwdziałania praniu pieniędzy i/lub finansowania terroryzmu w swoim banku oraz pocztą elektroniczną Zespół Przeciwdziałania Praniu Pieniędzy w SGB-Banku S.A. pod adresem pralnia@sgb.pl;
 - 17) operator drukuje potwierdzenie realizacji wpłaty przekazu WU z aplikacji WUPOS, zamieszcza na nim swój podpis oraz uzyskuje podpis od nadawcy;
 - 18) operator uznaje w systemie księgowym wyznaczone rachunki tytułem:
 - a) WPŁATA MTCN numer przekazu WU – zaksięgowanie kwoty głównej przekazu,
 - b) OPŁATA MTCN numer przekazu WU – zaksięgowanie opłaty za przekaz.

- 19) operator wydaje nadawcy podpisane potwierdzenie z aplikacji WUPOS „Kopia dla Klienta”;
- 20) operator dokonuje archiwizacji oryginału, „Ostrzeżenia przed oszustwem” (załącznik nr 1), „Kopii dla Agenta” z aplikacji WUPOS oraz „Oświadczenia” (załącznik nr 7);
- 21) w przypadku wystąpienia awarii/błędu w czasie realizacji przekazu, który uniemożliwia wysyłkę przekazu WU, agent i sub-agent rejestruje zgłoszenie w systemie Serwis SGB podając nazwę placówki i terminala, zrzut ekranu z widocznym błędem, podjęte kroki rozwiązania problemu oraz numer ID operatora, jeśli ma to związek z pracownikiem. Jeżeli błąd dotyczy klienta lub konkretnej transakcji, potrzebne będą dodatkowo dane klienta lub numer MTCN przekazu.

§4

Realizacja wpłaty przekazu WU w kwocie powyżej 10 000 PLN:

1. W celu zwiększenia limitu dla przekazu WU, operator przed wprowadzeniem przekazu kontaktuje się za pośrednictwem poczty elektronicznej z Zespołem Dewizowym, podając informacje o kwocie wpłaty w PLN i placówce realizującej przekaz.
2. Pracownik Zespołu Dewizowego zwiększa limit i informuje o tym operatora.

Rozdział 3 Realizacji wypłaty przekazu WU

§5

Główne zasady realizacji wypłaty przekazu WU:

- 1) odbiorca przekazu jest osobą pełnoletnią;
- 2) kraj nadania przekazu nie jest objęty zakazem realizacji przekazów WU;
- 3) realizacja wypłaty przekazu WU następuje tylko w walucie PLN;
- 4) operator dokonuje identyfikacji odbiorcy na podstawie okazanego dokumentu tożsamości ze zdjęciem;
- 5) dokumentem potwierdzającym tożsamość jest:
 - a) dowód osobisty wydany w RP, kraju członkowskim UE, Szwajcarii, Lichtensteinie, Norwegii i Islandii,
 - b) paszport (w tym tymczasowy),
 - c) karta pobytu stałego i czasowego, wydana przez polskie władze,
 - d) dokument podróży przewidziany w Konwencji Genewskiej.
- 6) operator weryfikuje wszystkie szczegóły przekazu WU widoczne w aplikacji WUPOS z danymi uzyskanymi od odbiorcy tj.:
 - a) numer kontrolny przekazu MTCN,
 - b) dane nadawcy (imię i nazwisko),
 - c) spodziewaną kwotę przekazu (dopuszczalne odchylenie to +/- 10% od kwoty przekazu wynikającej z aplikacji WUPOS),

- d) kraj nadania przekazu WU.
- 7) operator wyszukuje przekaz WU w aplikacji WUPOS na podstawie numeru MTCN wybierając opcję „Wypląć Pieniądże” i sprawdza czy przekaz ma status W/C;
 - 8) w przypadku zgodności wszystkich danych operator dokonuje wypłaty przekazu WU na podstawie dyspozycji ustnej klienta, w innym przypadku odmawia realizacji wypłaty;
 - 9) nie ma limitu na wypłatę przekazu WU;
 - 10) w przypadku zidentyfikowania przez operatora transakcji, która w jego ocenie może nosić znamiona prania pieniędzy i/lub finansowania terroryzmu, operator obowiązany jest ze szczegółowym uzasadnieniem powiadomić osobę nadzorującą proces przeciwdziałania praniu pieniędzy i/lub finansowania terroryzmu w swoim banku oraz pocztą elektroniczną Zespół Przeciwdziałania Praniu Pieniądzy w SGB-Banku S.A. pod adresem pralnia@sgb.pl;
 - 11) operator drukuje potwierdzenie realizacji wypłaty przekazu WU z aplikacji WUPOS, zamieszcza na nim swój podpis oraz uzyskuje podpis od odbiorcy;
 - 12) operator obciąża w systemie księgowym wyznaczony rachunek tytułem:
 - a) WYPŁATA MTCN numer przekazu WU – zaksięgowanie wypłaconej kwoty przekazu.
 - 13) operator wydaje odbiorcy podpisane potwierdzenie z aplikacji WUPOS „Kopia dla Klienta”;
 - 14) operator dokonuje archiwizacji „Kopii dla Agenta” z aplikacji WUPOS;
 - 15) w przypadku wystąpienia awarii/błędu w czasie realizacji przekazu, która uniemożliwia wypłatę przekazu WU, agent i sub-agent rejestrują zgłoszenie w systemie Serwis SGB podając nazwę placówki i terminala, zrzut ekranu z widocznym błędem, podjęte kroki rozwiązania problemu oraz numer ID operatora, jeśli ma to związek z pracownikiem. Jeżeli błąd dotyczy klienta lub konkretnej transakcji, potrzebne będą dodatkowo dane klienta lub numer MTCN przekazu.

§6

Warunki dopuszczenia przekazu WU do wypłaty mimo stwierdzonych niezgodności:

- 1) kwota przekazu WU nie przekracza równowartości kwoty 1 000 USD w PLN;
- 2) odbiorca zna wszystkie wymagane do wypłaty szczegóły przekazu WU;
- 3) występujące w przekazie WU błędy literowe w danych odbiorcy nie powodują zmiany brzmienia i płci. Maksymalna ilość dopuszczonych błędów to 3 błędy literowe w imieniu lub nazwisku odbiorcy;
- 4) dane odbiorcy wpisane są w niepoprawne pola (np. drugie imię wpisane jest w pole nazwisko, pierwszy człon nazwiska wpisany jest w pole imię), ale po połączeniu dają prawidłową nazwę odbiorcy zgodną z dokumentem tożsamości;
- 5) brakuje drugiego imienia odbiorcy.

Rozdział 4 Modyfikacje w przekazach WU

§7

1. Modyfikacje w przekazach inicjowane są zawsze przez stronę wysyłającą, z wyjątkiem modyfikacji opisanych w §11 i §12 niniejszej instrukcji, które może zainicjować strona odbierająca.
2. Modyfikacje realizowane są w przekazach, które nie zostały wypłacone przez odbiorcę i mają status W/C.
3. Status ten nie dotyczy modyfikacji, o której mowa w §12 niniejszej instrukcji.
4. Zespół Dewizowy realizuje dyspozycje modyfikacji tylko na podstawie wiadomości mailowej otrzymanej od agenta i sub-agenta.
5. Zespół Dewizowy realizuje modyfikacje tylko w przekazach wysłanych w sieci SGB Banku S.A. W innym przypadku agent i sub-agent odmawia przyjęcia od klienta dyspozycji modyfikacji. Klient musi udać się do agenta, u którego dokonywał wysyłki przekazu lub skontaktować się z infolinią WU dla klientów.
6. Załącznik nr 6 do niniejszej instrukcji został sporządzony na potrzeby agenta i sub-agenta w przypadku wnioskowania o modyfikację w przekazie WU.

§8

Skasowanie przekazu WU:

- 1) stosowane w przypadku, gdy:
 - a) operator wprowadził niewłaściwą kwotę przekazu,
 - b) operator wprowadził niewłaściwy kraj przeznaczenia przekazu lub nadawca chce zmienić kraj przeznaczenia przekazu i tabela opłat dla obydwu krajów jest różna,
 - c) operator wprowadził błędne dane nadawcy do aplikacji WUPOS (nieprawidłowe imię/nazwisko/błędy literowe),
 - d) nadawca przekazu zrezygnował z wysyłki przekazu lub chce zmienić kwotę przekazu jeszcze przed odejściem od kasy, po wprowadzeniu przekazu przez operatora do aplikacji WUPOS i nadawca nie otrzymał numeru MTCN wraz z potwierdzeniem realizacji wpłaty WU,
 - e) wpłata WU nie ma pokrycia, środki nie zostały pobrane od klienta przez operatora,
 - f) nadawca chce dodać/usunąć usługę dodatkową.
- 2) operator przesyła wiadomość za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres westernunion@sgb.pl podając dane wskazane w formularzu dla modyfikacji skasowania, który jest załącznikiem nr 6 do niniejszej instrukcji;
- 3) po otrzymaniu potwierdzenia realizacji dyspozycji skasowania przekazu od Zespołu Dewizowego operator, zgodnie z decyzją klienta wprowadza nowy przekaz lub nie podejmuje dalszych czynności;
- 4) przy skasowaniu przekazu zwracana jest kwota wpłaty i opłaty do nadawcy. Jeżeli skasowany przekaz został rozliczony dokonywana jest korekta środków z tytułu tego przekazu (kwota wpłaty, opłaty i prowizji).

§9

Zmiana danych w przekazie WU:

- 1) stosowana w przypadku, gdy:
 - a) nadawca popełnił błędy literowe w imieniu bądź nazwisku odbiorcy, które nie zmieniają brzmienia i płci,
 - b) nadawca nie podał drugiego imienia odbiorcy,
 - c) nadawca poda zdrobnienie imienia odbiorcy,
 - d) imię znajduje się w polu „nazwisko”, a nazwisko w polu „imię” lub kolejność imion czy członów nazwiska odbiorcy powinna być inna (zmiana kolejności danych odbiorcy),
 - e) pracownik wprowadził niewłaściwy kraj przeznaczenia wypłaty przekazu lub nadawca chce zmienić kraj przeznaczenia wypłaty przekazu i tabela opłat dla obydwu krajów jest taka sama,
 - f) operator pomylił się i wprowadził błędne dane odbiorcy przekazu,
 - g) nadawca chce zmienić walutę wypłaty w obrębie tego samego kraju.
- 2) wykluczona jest zmiana osoby odbierającej przekaz (inne imię, nazwisko);
- 3) zabronione jest dodanie nazwiska lub drugiego członu nazwiska odbiorcy w przekazie;
- 4) operator przesyła na skrzynkę westernunion@sgb.pl wiadomość e-mail podając dane wskazane w formularzu dla modyfikacji zmiany, który stanowi zał. nr 6 do niniejszej instrukcji;
- 5) po otrzymaniu potwierdzenia realizacji dyspozycji zmiany danych od Zespołu Dewizowego operator realizuje ponowny wydruk potwierdzenia realizacji przekazu WU w aplikacji WUPOS z poprawnymi danymi i po podpisaniu wydaje kopię nadawcy;
- 6) zmiana danych widoczna jest od razu w aplikacji WUPOS po otrzymaniu potwierdzenia od Zespołu Dewizowego.

§10

Zwrot przekazu WU do nadawcy:

- 1) stosowany w przypadku, gdy:
 - a) wskazany przez nadawcę odbiorca nie może zrealizować wypłaty środków (np. odbiorca ma nieważny dokument tożsamości, odbiorca jest osobą niepełnoletnią, odbiorca zgubił dokument tożsamości, odbiorca przekroczył limit odbioru przekazów, odbiorca nie jest upoważniony do odbioru przekazów),
 - b) nadawca rozmyślił się i prosi o wycofanie przekazu,
 - c) nadawca chce zmienić odbiorcę przekazu,
 - d) nadawca chce zmienić produkt/usługę wysyłki przekazu.
- 2) zwrot do nadawcy wykonywany jest w kwocie podstawowej, opłata za przekaz nie jest zwracana nadawcy;

- 3) operator przesyła wiadomość e-mail na skrzynkę westernunion@sgb.pl podając dane wskazane w formularzu dla zwrotu, który jest załącznikiem nr 6 do niniejszej instrukcji;
- 4) po otrzymaniu potwierdzenia realizacji dyspozycji zwrotu przekazu przez Zespół Dewizowy operator realizuje wypłatę przekazu WU pod tym samym numerem MTCN w aplikacji WUPOS i systemie księgowym jak zwykłą wypłatę i wydaje klientowi potwierdzenie realizacji wypłaty z aplikacji WUPOS.

§11

Przywrócenie przekazu WU wysłanego ponad 90 dni od dnia nadania:

- 1) stosowane w przypadku, gdy od wpłaty minęło ponad 90 dni i przekaz nie jest widoczny w aplikacji WUPOS, ponieważ został przeniesiony do „poczekalni”;
- 2) operator przesyła wiadomość za pośrednictwem poczty elektronicznej, na adres westernunion@sgb.pl, podając dane wskazane w formularzu dla przywrócenia przekazu wysłanego ponad 90 dni temu, który jest załącznikiem nr 6 do niniejszej instrukcji;
- 3) po otrzymaniu potwierdzenia realizacji dyspozycji przywrócenia przekazu od pracownika Zespołu Dewizowego, przekaz jest widoczny od razu w aplikacji WUPOS do wypłaty przez odbiorcę lub do modyfikacji.

§12

Przywrócenie błędnie wypłaconego przekazu WU:

- 1) stosowane w przypadku, gdy:
 - a) po zatwierdzeniu wypłaty w aplikacji WUPOS operator zorientował się, że szczegóły przekazu w aplikacji WUPOS są niezgodne ze szczegółami uzyskanymi od odbiorcy (np. nieważny dokument tożsamości odbiorcy, błędy w danych odbiorcy),
 - b) klient rozmyślił się jeszcze przed odejściem od kasy,
 - c) środki nie zostały wypłacone odbiorcy przekazu.
- 2) operator przesyła wiadomość e-mail na skrzynkę westernunion@sgb.pl podając dane wskazane w formularzu dla przywrócenia wypłaconego przekazu, który jest załącznikiem nr 6 do niniejszej instrukcji;
- 3) po otrzymaniu potwierdzenia przywrócenia błędnie wypłaconego przekazu od Zespołu Dewizowego, operator realizuje ponownie wypłatę przekazu WU w aplikacji WUPOS lub nie podejmuje dalszych czynności.

Rozdział 5 Realizacja wysyłki przekazu QuickPay

§13

Główne zasady realizacji wpłaty QuickPay:

- 1) odbiorcą jest podmiot gospodarczy, który ma podpisaną umowę z firmą Western Union na świadczenie usługi;
- 2) wpłata przekazu QuickPay jest realizowana tylko w walucie PLN za przekazy międzynarodowe;
- 3) operator wprowadza dane przekazu QuickPay na podstawie dyspozycji ustnej klienta do aplikacji WUPOS poprzez opcję „Wyślij QuickPay”;
- 4) operator drukuje potwierdzenie realizacji wpłaty przekazu QuickPay z aplikacji WUPOS, zamieszcza na nim swój podpis oraz uzyskuje podpis od nadawcy;
- 5) operator uznaje w systemie księgowym wyznaczone rachunki tytułem:
 - a) WPLATA MTCN numer przekazu QuickPay – zaksięgowanie kwoty głównej przekazu,
 - b) OPŁATA MTCN numer przekazu QuickPay – zaksięgowanie opłaty za przekaz.
- 6) agenta i sub-agenta realizującego wpłatę QuickPay obowiązują również zasady opisane w §3 pkt 1 - 4, 6, 8 - 10, 12 - 16, 19 - 21.

§14

W przypadku realizacji wpłaty przekazu QuickPay w kwocie powyżej 10 000 PLN, Agent a i sub-agenta obowiązują zasady opisane w §4.

Rozdział 6 Realizacja wysyłki przekazu Direct to Bank

§15

Główne zasady realizacji wpłaty Direct to Bank:

- 1) przekaz kierowany jest do kraju posiadającego usługę Direct to Bank (D2B);
- 2) usługa na rachunek bankowy dostępna jest głównie w walucie lokalnej kraju, do którego kierowany jest przekaz;
- 3) operator powiadamia nadawcę przekazu o terminie realizacji przekazu Direct to Bank (szacunkowy czas realizacji zostanie wyświetlony w aplikacji po wybraniu usługi);
- 4) operator wprowadza dane przekazu do aplikacji WUPOS wybierając opcję/usługę „Wyślij pieniądze”/„Direct to Bank” na podstawie dyspozycji ustnej klienta;
- 5) operator uznaje w systemie księgowym wyznaczone rachunki tytułem:
 - a) WPLATA MTCN numer przekazu Direct to Bank – zaksięgowanie kwoty głównej przekazu,

- b) OPŁATA MTCN numer przekazu Direct to Bank – zaksięgowanie opłaty za przekaz.
- 6) agenta i sub-agenta realizującego wpłatę Direct to Bank obowiązują również zasady opisane w §3 pkt 1 – 4, 6 - 10, 12 - 17, 19 - 21.

§16

W przypadku realizacji wpłaty przekazu Direct to Bank w kwocie powyżej 10 000 PLN, Agent a i sub-agenta obowiązują zasady opisane w §4.

Rozdział 7 Realizacja wysyłki przekazu Direct to Card

§17

Główne zasady realizacji wpłaty Direct to Card:

- 1) przekaz kierowany jest do kraju posiadającego usługę Direct to Card (D2C);
- 2) odbiorca posiada kartę debetową w walucie lokalnej kraju, do którego kierowany jest przekaz;
- 3) operator powiadamia nadawcę przekazu o terminie realizacji przekazu Direct to Card (szacunkowy czas wyświetlany jest w aplikacji po wybraniu usługi);
- 4) operator wprowadza dane przekazu do aplikacji WUPOS, wybierając opcję/usługę „Wyślij pieniądze”/„Direct to Card” na podstawie dyspozycji ustnej klienta;
- 5) w przypadku przekazów międzynarodowych, wpłata przekazu WU jest realizowana tylko w walucie PLN;
- 6) operator uznaje w systemie księgowym wyznaczone rachunki tytułem:
 - a) WPŁATA MTCN numer przekazu Direct to Card – zaksięgowanie kwoty głównej przekazu,
 - b) OPŁATA MTCN numer przekazu Direct to Card – zaksięgowanie opłaty za przekaz.
- c) agenta i sub-agenta realizującego wpłatę Direct to Card obowiązują również zasady opisane w §3 pkt 1 – 4, 6, 8 – 10, 12 – 17, 19 – 21 niniejszej instrukcji.

§18

W przypadku realizacji wpłaty przekazu Direct to Card w kwocie powyżej 10 000 PLN, Agent a i sub-agenta obowiązują zasady opisane w §4.

Rozdział 8 Realizacja wysyłki przekazu Mobile Wallet

§19

Główne zasady realizacji wpłaty Mobile Wallet:

- 1) przekaz kierowany jest do kraju posiadającego usługę mobilny portfel;

- 2) usługa na telefon komórkowy dostępna jest tylko w walucie lokalnej kraju, do którego kierowany jest przekaz;
- 3) operator powiadamia nadawcę przekazu o terminie realizacji przekazu Mobile Wallet (szacunkowy czas wyświetlany jest w aplikacji po wybraniu usługi);
- 4) operator wprowadza dane przekazu do aplikacji WUPOS, wybierając opcję/usługę „Wyślij pieniądze”/„Mobile Money Transfer” na podstawie dyspozycji ustnej klienta;
- 5) w przypadku przekazów międzynarodowych, wpłata przekazu WU jest realizowana tylko w walucie PLN;
- 6) operator uznaje w systemie księgowym wyznaczone rachunki tytułem:
 - a) WPLATA MTCN numer przekazu Mobile Wallet – zaksięgowanie kwoty głównej przekazu,
 - b) OPŁATA MTCN numer przekazu Mobile Wallet – zaksięgowanie opłaty za przekaz.
- 7) agenta sub-agenta realizującego wpłatę Mobile Wallet obowiązują również zasady opisane w §3 pkt 1 – 4, 6, 8 – 10, 12 – 17, 19 – 21 niniejszej instrukcji.

§20

W przypadku realizacji wpłaty przekazu Mobile Wallet w kwocie powyżej 10 000 PLN, Agent a i sub-agenta obowiązują zasady opisane w §4.

Rozdział 9 Realizacja przekazu WU z aplikacji mobilnej

§21

Główne zasady realizacji wpłaty zainicjowanej w aplikacji mobilnej przez klienta:

- 1) klient inicjuje przekaz w aplikacji mobilnej i wybiera opcję opłacenia przekazu w placówce agenta lub sub-agenta;
- 2) nieopłacony przekaz przez klienta w ciągu 24 H anuluje się automatycznie;
- 3) maksymalna kwota wpłaty jaką klient może wysłać wynosi 10 000 PLN za przekazy krajowe i międzynarodowe;
- 4) operator wyszukuje przekaz w aplikacji WUPOS poprzez opcję „Wyślij Pieniądze”, wybierając kryterium wyszukiwania „numer telefonu”; numer telefonu musi odpowiadać numerowi, którego klient użył w aplikacji mobilnej; jeśli numer telefonu komórkowego nie jest powiązany z transakcją, zostanie wyświetlony komunikat o błędzie „nie znaleziono zainicjowanej transakcji dla numeru (numer telefonu)”;
- 5) jeśli klient zainicjował w aplikacji kilka transakcji, wszystkie będą widoczne w aplikacji WUPOS;
- 6) operator sprawdza poprawność danych przekazu widocznych w aplikacji WUPOS na podstawie dyspozycji ustnej klienta i zatwierdza przekaz;
- 7) agenta i sub-agenta realizującego wpłatę obowiązują również zasady opisane w §3 pkt 1 - 10, 12, 13 - 21 niniejszej instrukcji.

§22

Główne zasady realizacji wypłaty zainicjowanej w aplikacji mobilnej przez klienta:

- 1) klient inicjuje przekaz w aplikacji mobilnej i wybiera opcję wypłaty przekazu w placówce agenta lub sub-agenta;
- 2) operator wyszukuje przekaz WU w aplikacji WUPOS na podstawie numeru MTCN poprzez opcję „Wypłać Pieniądze”;
- 3) agenta i sub-agenta realizującego wypłatę obowiązują również zasady opisane w §5 pkt 1 - 6, 8 – 15 niniejszej instrukcji.

§23

W przypadku dopuszczenia przekazu WU do wypłaty mimo stwierdzonych niezgodności, Agent a i sub-agenta obowiązują zasady opisane w §6 niniejszej instrukcji.

Rozdział 10 Dostęp do aplikacji WUPOS

§24

1. Zgłoszenie uprawnień i odblokowanie konta może zarejestrować pracownik posiadający uprawnienia do systemu Serwis SGB, zgodnie z procesem digitalizacji.
2. Aby nadać/odebrać uprawnienia do aplikacji WUPOS:
 - a) w banku spółdzielczym zrzeszonym w SGB pracownik rejestruje zgłoszenie w systemie Serwis SGB wybierając system WUPOS i rodzaj uprawnień „operator banku spółdzielczego”,
 - b) w banku spółdzielczym niezrzeszonym w SGB wskazani pracownicy do kontaktu wysyłają wiadomość za pośrednictwem poczty elektronicznej, na skrzynkę serwis@sgb.pl, z podaniem nazwy aplikacji, rodzaju zgłoszenia (nadanie/odebranie), imienia i nazwiska pracownika, którego zgłoszenie dotyczy oraz nazwy banku wraz z placówką,
 - c) w oddziale SGB-Banku pracownik rejestruje zgłoszenie w systemie Serwis SGB wybierając system WUPOS i rodzaj uprawnień „operator”.
3. Po nadaniu/odebraniu uprawnień do aplikacji WUPOS:
 - a) w banku niezrzeszonym pracownik zgłaszający zostanie powiadomiony za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie, z podaniem numeru ID i hasła w przypadku nadania uprawnień,
 - b) w banku zrzeszonym/oddziale SGB Banku pracownik zgłaszający otrzyma za pośrednictwem poczty elektronicznej potwierdzenie rozwiązania zgłoszenia z systemu Serwis SGB z podaniem numeru ID i hasła w przypadku nadania uprawnień.
4. W przypadku, gdy pracownik nie został zgłoszony zgodnie z procesem digitalizacji, odebranie uprawnień rejestruje się w serwisie SGB poprzez „pytanie i obsługa”.

5. Aby odblokować dostęp do aplikacji WUPOS:
- a) w banku spółdzielczym zrzeszonym w SGB pracownik rejestruje zgłoszenie w systemie Serwis SGB, poprzez „pytanie, obsługa” podając nazwę aplikacji, rodzaj zgłoszenia (odblokowanie) i podając w zgłoszeniu następujące informacje:
 - imię i nazwisko operatora,
 - nazwa Banku wraz z placówką,
 - numer operatora (ID).
 - b) w banku spółdzielczym niezrzeszonym w SGB wskazani pracownicy do kontaktu wysyłają prośbę o odblokowanie hasła za pośrednictwem poczty elektronicznej, na skrzynkę serwis@sgb.pl, podając następujące informacje:
 - imię i nazwisko operatora,
 - nazwa Banku wraz z placówką,
 - numer operatora (ID),
 - numer telefonu do kontaktu.
 - c) w oddziale SGB Banku pracownik rejestruje zgłoszenie w systemie Serwis SGB poprzez „pytanie, obsługa”, podając nazwę aplikacji, rodzaj zgłoszenia (odblokowanie) i wskazując w zgłoszeniu następujące informacje:
 - imię i nazwisko operatora,
 - nazwa oddziału,
 - numer operatora (ID).
6. Po odblokowaniu dostępu do aplikacji WUPOS:
- a) w banku niezrzeszonym w SGB pracownik zgłaszający zostanie powiadomiony za pośrednictwem poczty elektronicznej lub telefonicznie o nadaniu hasła startowego,
 - b) w banku zrzeszonym/oddziale SGB Banku pracownik zgłaszający otrzyma za pośrednictwem poczty elektronicznej potwierdzenie rozwiązania zgłoszenia z systemu Serwis SGB.
7. Hasło startowe znajduje się w „Podręczniku obsługi WUPOS”, który stanowi załącznik nr 3 do niniejszej instrukcji.

Rozdział 11 Dostęp do aplikacji MC-INTRA-WUJ

§25

1. Zgłoszenie uprawnień i odblokowanie konta może zarejestrować pracownik posiadający uprawnienia do systemu Serwis SGB, zgodnie z procesem digitalizacji.
2. Aby nadać/odebrać uprawnienia do aplikacji MC-INTRA-WUJ pracownik banku spółdzielczego zrzeszonego/oddziału SGB Banku rejestruje zgłoszenie w systemie Serwis SGB wybierając system MC-INTRA-WUJ i rodzaj uprawnień „przeglądanie agencji”.
3. Po nadaniu/odebraniu uprawnień do aplikacji MC-INTRA-WUJ pracownik zgłaszający otrzyma za pośrednictwem poczty elektronicznej potwierdzenie rozwiązania zgłoszenia z systemu Serwis SGB, z podaniem loginu i hasła w przypadku nadania uprawnień.

4. W przypadku, gdy pracownik nie został zgłoszony zgodnie z procesem digitalizacji, odebranie uprawnień rejestruje się w serwisie SGB poprzez „pytanie i obsługa”.
5. Aby odblokować dostęp do aplikacji MC-INTRA-WUJ, pracownik banku spółdzielczego zrzeszonego/oddziału SGB Banku rejestruje zgłoszenie w systemie Serwis SGB, poprzez „pytanie i obsługa”, podając nazwę aplikacji, rodzaj zgłoszenia (odblokowanie) i wskazując następujące informacje:
 - a) imię i nazwisko operatora,
 - b) login,
 - c) nazwę Banku/nazwę oddziału.
6. Po odblokowaniu dostępu do aplikacji MC-INTRA-WUJ pracownik zgłaszający otrzyma za pośrednictwem poczty elektronicznej potwierdzenie rozwiązania zgłoszenia z systemu Serwis SGB.
7. Hasło startowe znajduje się w „Podręczniku obsługi MC-INTRA-WUJ”, który stanowi załącznik nr 4 do niniejszej instrukcji.

Rozdział 12 Program członkowski My WU Western Union

§26

1. Uczestnikiem programu My WU może zostać osoba fizyczna, która ukończyła 18 lat.
2. Przystąpienie do programu My WU jest dobrowolne.
3. Uczestnik będzie identyfikowany w aplikacji WUPOS na podstawie przypisanego mu numeru My WU, który znajduje się na potwierdzeniu realizacji przekazu WU lub złotej karty.
4. Rejestracja w programie My WU jest możliwa bezpośrednio w placówkach agenta i sub-agenta, a także poprzez stronę internetową www.mywu.com.
5. Po zalogowaniu na stronie, o której mowa w pkt 4, uczestnik ma możliwość aktualizacji swojego profilu.
6. Po zrealizowaniu wpłaty przekazu WU, operator powinien poinformować uczestnika o wysokości otrzymanych punktów, które znajdują się w potwierdzeniu realizacji przekazu WU.
7. Operator powinien poinformować uczestnika programu My WU o możliwości realizacji wpłaty przekazu WU ze zniżką w przyszłości.
8. Szczegóły dotyczące rabatów i naliczania punktów za przekazy WU oraz informacje dotyczące sposobu wymiany punktów są zamieszczone na stronie internetowej www.mywu.com lub udzielane pod numerem telefonu 800 207 606.
9. Z zebranych punktów może korzystać wyłącznie uczestnik programu My WU, na którego zostały zarejestrowane.
10. Podczas realizacji wpłaty przekazu WU za okazaniem numeru My WU lub złotej karty, operator powinien upewnić się, że imię i nazwisko, które pojawia się w aplikacji WUPOS jest zgodne z danymi w dokumencie tożsamości uczestnika.

11. Sklep WU dla uczestników programu lojalnościowego My WU umożliwia zdobywanie kuponów i zwrot gotówki za dokonane zakupy, dzięki czemu uczestnicy programu, poza gromadzeniem punktów za wysyłanie przekazów pieniężnych, mogą również wygrywać dodatkowe nagrody. Szczegóły dla klientów zamieszczone są na stronie internetowej www.mywu.com.

Rozdział 13 Opis obowiązujących załączników

§27

Następujące formularze/druki stosowane do realizacji przekazów WU, stanowią załączniki do instrukcji:

- 1) ostrzeżenie przed oszustwem – formularz podpisywany przez nadawcę w przypadku wpłaty przekazu WU, w celu zwrócenia uwagi na możliwe próby wyłudzenia pieniędzy, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszej instrukcji (załącznik nr 1a formularz ostrzeżenie przed oszustwem sporządzony w języku rosyjskim, załącznik nr 1b formularz ostrzeżenie przed oszustwem sporządzony w języku angielskim, załącznik nr 1c formularz ostrzeżenie przed oszustwem sporządzony w języku ukraińskim);
- 2) formularz zgłoszeniowy dla nowych placówek – stosowany w przypadku dodania nowej placówki sub-agenta, który stanowi załącznik nr 2 do niniejszej instrukcji;
- 3) podręcznik obsługi WUPOS – instrukcja korzystania z aplikacji WUPOS, który stanowi załącznik nr 3 do niniejszej instrukcji;
- 4) podręcznik obsługi MC-INTRA-WUJ - instrukcja korzystania z aplikacji MC-INTRA-WUJ, który stanowi załącznik nr 4 do niniejszej instrukcji;
- 5) „Regulamin dotyczący świadczenia usługi Western Union Money Transfer” który stanowi załącznik nr 5 do niniejszej instrukcji;
- 6) formularz modyfikacji przekazu WU – formularz stosowany przez agentów i sub-agentów w przypadku wnioskowania do Zespołu Dewizowego o modyfikację w przekazie WU, który stanowi załącznik nr 6 do niniejszej instrukcji;
- 7) oświadczenie – oświadczenie w sprawie „Regulaminu dotyczącego świadczenia usługi Western Union Money Transfer”, który stanowi załącznik nr 7 do niniejszej instrukcji.