

Вопрос: Где международный перевод? Он ещё не дошёл до получателя.

Ответ: Процесс обработки международных переводов может занимать от 1 до 5 рабочих дней в зависимости от страны, валюты и банка-корреспондента. Если срок уже превышен, мы можем инициировать запрос в б/к.

Вопрос: Как я могу отследить исходящий перевод?

Ответ: Если ваш перевод был отправлен по системе SWIFT GPI, мы можем предоставить вам уникальный код отслеживания (UETR), с помощью которого можно проследить статус транзакции. Обратитесь к нашему специалисту для запроса отслеживания (перенаправление на сотрудника НПС).

Вопрос: Вы точно отправили деньги?

Ответ: Да, мы отправили средства (дата) по реквизитам, указанным в вашем заявлении. У нас есть подтверждение (SWIFT-подтверждение), которое можно предоставить по запросу.

Вопрос: В каких случаях банк получателя может отклонить перевод?

Ответ: Банк получателя может отклонить перевод, если реквизиты были указаны некорректно или есть внутренние ограничения. В этом случае средства будут возвращены на транзитный счёт филиала. Мы уведомим вас об этом.

Вопрос: Сколько времени займёт возврат, если платёж не прошёл?

Ответ: Возврат может занять от 3 до 10 рабочих дней в зависимости от причины отказа и задействованных банков.

Вопрос: Можно ли отменить международный перевод?

Ответ: Если перевод ещё не доставлен в банк-получатель, возможно инициировать отзыв. Однако это зависит от статуса платежа и согласия банка-получателя. За отзыв может взиматься дополнительная комиссия.

Вопрос: Что делать, если перевод ушёл по неверным реквизитам?

Ответ: Срочно свяжитесь с нами. Мы можем направить запрос на отзыв или изменение реквизитов, но успех зависит от того, прошёл ли перевод и от согласия получающего банка.

Вопрос: Почему перевод задерживается?

Ответ: Возможные причины:

- праздники или выходные в стране получателя,
- проверки со стороны банков (compliance),
- ошибки в реквизитах,
- задержки у банка-корреспондента.

Мы можем проверить статус и уточнить детали.

Вопрос: Почему платеж прошел с задержкой?

Ответ: Задержка может быть связана с внутренними проверками (compliance), праздниками в стране получателя или уточнением реквизитов.

Вопрос: Почему получателю пришла неполная сумма?

Ответ: В процессе обработки международных переводов могут взиматься комиссии не только вашим банком, но и банками-корреспондентами и банком-получателем. Мы рекомендуем заранее уточнять, кто несёт расходы по переводу (OUR, SHA, BEN).

Вопрос: Что такое SWIFT-подтверждение и зачем он нужен?

Ответ: SWIFT-подтверждение - это официальное подтверждение отправки международного платежа, содержащее все детали транзакции (банки, суммы, коды, даты). Она может потребоваться получателю для ускорения зачисления средств или для обращения в его банк.

Вопрос: Что означают типы комиссий OUR / SHA / BEN?

Ответ:

- OUR – все комиссии оплачивает отправитель.
- SHA – отправитель платит свою часть, получатель – свою.
- BEN – все расходы оплачивает получатель.

Тип комиссии влияет на конечную сумму, которую получит получатель.

Вопрос: Какой максимальный срок зачисления международного перевода?

Ответ: Обычно перевод обрабатывается в течение 1-5 рабочих дней. В отдельных случаях (например, валютный контроль, ошибки в реквизитах, праздничные дни) срок может увеличиться до 10-14 рабочих дней.

Вопрос: Что делать, если деньги не пришли через 5 рабочих дней?

Ответ: Свяжитесь с нами -мы проверим статус перевода и при необходимости направим SWIFT-запрос на расследование или предоставим UETR-код для отслеживания.

Вопрос: Как узнать, в каком банке «завис» платёж?

Ответ: При наличии SWIFT-подтверждение или UETR-кода можно отследить путь перевода и определить, на каком этапе он находится. Мы поможем вам получить эту информацию.

Вопрос: Перевод отклонён, но деньги не вернулись - почему?

Ответ: Если банк получателя отклонил платёж, возврат может занять от 3 до 10 рабочих дней, в зависимости от валюты, страны и числа задействованных банков. Мы рекомендуем подождать.

Вопрос: Что делать, если ошибся в имени получателя?

Ответ: Даже небольшие расхождения в имени получателя могут привести к задержке или возврату перевода. Обратитесь к нам как можно скорее - мы направим запрос на уточнение или отзыв перевода, если он ещё не зачислен.

Вопрос: Почему не хватает данных для отправки перевода?

Ответ: Некоторые страны требуют обязательные реквизиты:

- код IBAN,
- SWIFT-код банка,
- адрес получателя,
- назначение платежа.

Если один из параметров отсутствует, перевод не может быть обработан.

Вопрос: Можно ли изменить реквизиты после отправки перевода?

Ответ: Если перевод ещё не обработан банком-корреспондентом, можно попробовать инициировать запрос на изменение реквизитов. Однако в большинстве случаев потребуются отзыв текущего перевода и оформление нового - с корректными данными.

Вопрос: Могут ли запросить подтверждающие документы для международного перевода?

Ответ: Да. В некоторых случаях (особенно при переводах в иностранную валюту или за границу) банк может запросить документы, подтверждающие основание перевода - договор, инвойс, счет-фактуру и т.д. Это требование связано с валютным контролем и соблюдением законодательства.

Вопрос: Что делать, если получатель утверждает, что не получал платёж, а вы говорите, что он доставлен?

Ответ: Рекомендуем передать получателю SWIFT-подтверждение или UETR-код. Он может обратиться с ними в свой банк. Если проблема сохраняется, мы можем направить официальное подтверждение зачисления или запрос уточнение через SWIFT.

Вопрос: Перевод клиента вернулся. Почему удержали часть суммы?

Ответ: Возвратный перевод также может облагаться комиссиями со стороны иностранных банков. К сожалению, мы не можем контролировать комиссии третьих сторон (например, банка-корреспондента).

Вопрос: В каких случаях международный перевод может быть заморожен/заблокирован?

Ответ: Перевод может быть временно приостановлен:

- при совпадении с санкционными списками,
- при подозрении на нарушение валютного законодательства,
- по запросу регуляторов,
- из-за внутренней проверки (compliance).

В этом случае мы уведомим вас дополнительно.

Вопрос: Что такое банк-корреспондент и зачем он нужен?

Ответ: Банк-корреспондент - это промежуточный банк, через который проходит перевод между банком отправителя и банком получателя. Он используется, если между банками нет прямых отношений.

Вопрос: Как проверить правильность международных реквизитов?

Ответ: Убедитесь, что указаны:

- имя получателя,
- номер счёта (или IBAN),

- SWIFT/BIC код,
- адрес банка и получателя,
- назначение платежа.

При сомнениях — лучше свериться с получателем или запросить подтверждение от его банка.

Вопрос: Что делать, если перевод отправлен в страну с валютными ограничениями?

Ответ: Некоторые страны имеют строгий контроль на входящие переводы. Получателю может потребоваться представить документы для получения средств. Мы рекомендуем заранее уточнять у получателя местные требования.

Вопрос: Какие валюты доступны для международных переводов?

Ответ: Доступные валюты зависят от банка. Чаще всего это:

- USD (доллары США),
- EUR (евро),
- GBP (фунты стерлингов),
- CNY (юани),
- и другие.

Уточните у нас, возможна ли отправка в нужной валюте.

Вопрос: Как долго проводится расследование по SWIFT-переводу?

Ответ: Обычно от 5 до 30 рабочих дней. Всё зависит от количества вовлечённых банков и сложности маршрута. Иногда деньги "зависают" в корреспондентском банке — особенно при ошибках в реквизитах или санкционных ограничениях.

Вопрос: Можно ли ускорить расследование?

Ответ: Рекомендуем обратиться в НПС, приложить SWIFT-копию, указать дату перевода, сумму, валюту, реквизиты. Мы отправим официальный запрос в цепочку банков. В некоторых случаях помимо нас клиенту также нужно обращаться в банк получателя.

Вопрос: Как подать заявление на расследование?

Ответ: Необходимо создать заявку в БПМ (расследование валютных переводов) и выбрать категорию заявки.

Вопрос: Почему нужно ждать 5 рабочих дней до начала расследования?

Ответ: Это стандартный срок обработки международного перевода.

Вопрос: Почему расследование платное?

Ответ: Комиссия берется за услуги по международному SWIFT-запросу. Банки участники берут оплату незачисимо от результата.

Вопрос: Можно ли отменить перевод, если он находится на рассмотрении у банка-корреспондента (БК)?

Ответ: Нет, отмена невозможна. Пока перевод находится на проверке у банка-корреспондента, никакие действия с ним не допускаются — ни отмена, ни возврат, ни изменение реквизитов.

Вопрос: Сколько времени БК рассматривает перевод? Есть ли сроки?

Ответ: Фиксированных сроков нет. Каждый банк-корреспондент обрабатывает платежи в своём порядке и темпе. Это может занять неопределённое время.

Вопрос: Можно ли ускорить рассмотрение удержанного перевода?

Ответ: Иногда да. Например, если платёж связан с скоропортящимися товарами, банк может направить письмо в банк-корреспондент с просьбой о приоритетной обработке. Но:

- Это не гарантирует ускорение,
- Требуется уведомление НПС,
- В остальных случаях — всё в порядке очереди.

Вопрос: Нужно ли отвечать на запрос банка-корреспондента? Какие риски?

Ответ: Да, обязательно. Если вы не предоставите запрошенные документы или разъяснения: Перевод может быть возвращён, Отклонён или Заморожен по решению банка-корреспондента.

Невыполнение требований может повлиять на репутацию клиента в международной системе расчётов.

Вопрос:

Ответ:

