

ПОЛИТИКА ПОДДЕРЖКИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Дата публикации: 15.06.2026

Дата изменения: 18.06.2026

Порядок обращения в поддержку WHITECAPITAL по вопросам заявок, подключения, платежей, возвратов, споров и агентских поручений.

WHITECAPITAL предоставляет поддержку по вопросам заявок, подключения, документов, платежных статусов, возвратов, споров, API и агентских поручений.

Каналы связи

E-mail:

support@whitecapital.tech

office@whitecapital.tech

Телефон:

+7 988 567 31 11

Вопросы поддержки

Поддержка рассматривает:

заявки мерчантов;

заявки по агентским услугам;

документы KYB/KYC;

техническую интеграцию;

статусы операций;

возвраты;

спорные операции;

агентские поручения;

отчеты агента;

вопросы по документам.

Обращение мерчанта

Мерчант должен указать:

название компании;

контактное лицо;

e-mail;

номер операции, если применимо;

описание вопроса;

подтверждающие документы.

Обращение по агентскому поручению

Клиент должен указать:

название компании;

номер агентского договора;

номер поручения;

поставщика;

сумму;

описание вопроса;

подтверждающие документы.

Покупатели мерчанта

Покупатели должны обращаться прежде всего к мерчанту, у которого приобрели товар или услугу.

WHITECAPITAL может оказать техническую помощь по статусу платежа, но не является продавцом товара или услуги.

Сроки ответа

Срок ответа зависит от сложности вопроса, участия банка, платежной инфраструктуры, необходимости проверки документов и compliance review.