

WESTERN UNION®  
**Servizio Money Transfer**  
 Western Union Payment Services Ireland Limited  
 Unit 9, Richview Office Park, Clonskeagh, Dublino 14, Irlanda.

**FOGLIO INFORMATIVO**

**relativo ai servizi di trasferimento di denaro (Money Transfer) To Send, To Receive, Quick Pay, Quick Cash, Cash to Mobile e Direct to Bank<sup>1</sup>**

1

**I. INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO**

Denominazione Legale	Western Union Payment Services Ireland Limited.
Sede Legale	Unit 9, Richview Office Park, Clonskeagh, Dublino 14, Irlanda
Indirizzo postale	Via Virgilio Maroso, 50 – 00142 Roma
Numero Iscrizione (nel registro degli istituti di pagamento soggetti alla vigilanza dell'Autorità Regolamentare Irlandese dei Servizi Finanziari, operante in Italia ai sensi dell'114-decies, comma 4, del d.lgs. 385/1993).	C55075

**Per ulteriori informazioni il Cliente può recarsi presso gli Agenti autorizzati Western Union oppure scrivere all'indirizzo postale sopra riportato, oppure telefonare al numero verde 800.789124.**

L'autorità competente per l'esercizio della vigilanza è la Banca Centrale Irlandese.

**II. INFORMAZIONI SULL'AGENTE COLLEGATO CHE ENTRA IN CONTATTO CON IL CLIENTE**

<b>Denominazione o ragione sociale:</b>
<b>Indirizzo sede operativa:</b>
<b>N. iscrizione Agente di Istituto di Pagamento Comunitario:</b>
<b><u>Si assume che gli Agenti collegati non siano autorizzati ad imporre commissioni o costi aggiuntivi rispetto a quelli previsti da Western Union ed esplicitati nel presente foglio informativo</u></b>

**III. CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO MONEY TRANSFER**

**DEFINIZIONE E FUNZIONE ECONOMICA**

Western Union ha sviluppato un servizio di trasferimento di denaro (o *Money Transfer*) rapido, sicuro ed pratico, diffuso in tutto il mondo ed offerto al pubblico attraverso una rete internazionale di Agenti autorizzati che, al fine di prestare il servizio di trasferimento di denaro, sono abilitati a:

- a)** ricevere somme di denaro in contanti dai clienti per trasferirlo ad un beneficiario in qualsiasi Paese del mondo ove è disponibile il Servizio Money Transfer Western Union;
- b)** effettuare pagamenti ai beneficiari dei trasferimenti di denaro disposti tramite Western Union in tutti i Paesi ove sia disponibile il Servizio Money Transfer Western Union.

Il Servizio Money Transfer Western Union consente di inviare e/o ricevere denaro in ogni parte del mondo in 200 paesi, tramite una rete composta da più di 490.000 Agenti autorizzati Western Union. Chiunque (a condizione che sia maggiorenne) può inviare e ricevere denaro in contanti, salvo restrizioni eventualmente applicate dal Paese di destinazione o di invio. Pagamenti del Servizio Money

<sup>1</sup> I termini e le condizioni indicate nel presente documento presentano alcune variazioni con riferimento al Servizio di Trasferimento di Denaro Western Union offerto tramite i seguenti network: Banca di Sassari, Travelex e Lottomatica nonché con riferimento al Servizio ABMT (*Account Based Money Transfer*) offerto da Western Union. Per tali variazioni è possibile fare riferimento ai relativi documenti di trasparenza disponibili presso i rispettivi network.

Transfer Western Union non in contanti (es.: con assegni) sono sottoposti alle condizioni e alle norme in vigore nel Paese di pagamento del Servizio. In Italia il pagamento del Servizio Money Transfer Western Union è sempre effettuato in contanti (sia per le operazioni *to Send*, sia per le operazioni *to Receive* e *Quick Pay*<sup>®</sup>). Per il Servizio Money Transfer è prevista una commissione determinata dall'importo da spedire. Il beneficiario riscuote la somma senza alcuna spesa aggiuntiva. I trasferimenti di denaro sono soggetti alla normativa anticiclaggio del D.Lgs. n. 231/2007 ed alla normativa in materia di prevenzione, contrasto e repressione del finanziamento al terrorismo di cui al D.Lgs. n. 109/2007. Western Union si riserva la facoltà di richiedere al Cliente ulteriori informazioni sul trasferimento di denaro ed eventualmente di rifiutare la prestazione del Servizio di Money Transfer.

#### **Prima dell'operazione e nel corso dell'operazione**

Scelta del servizio: *To Send*, *To Receive* o *Quick Pay*<sup>®</sup> Quick Cash, Cash to Mobile e Direct to Bank.

**SERVIZIO D'INVIO DI DENARO (TO SEND MONEY)** - Prima di effettuare l'operazione d'invio (*to Send Money*) il Cliente, oltre ai propri dati anagrafici (nome, cognome, luogo e data di nascita, residenza, e codice fiscale qualora attribuito, come risultanti dai documenti esibiti in corso di validità), deve indicare il nome ed il cognome del beneficiario, il Paese (intesa come Nazione) di destinazione e l'importo da inviare. Se il mittente del Servizio è un cittadino extracomunitario dovrà esibire il titolo di soggiorno i cui dati saranno acquisiti e conservati dall'Agente autorizzato Western Union in ottemperanza all'art. 1, comma 20, della L. n. 94/2009 con le modalità previste con Decreto del Ministro dell'Interno del 16 agosto 2005.

Nel caso in cui le somme siano inviate verso determinati Paesi esteri, il mittente può scegliere in quale **valuta** il beneficiario potrà incassare la somma spedita. Generalmente i pagamenti al beneficiario sono effettuati nella valuta del Paese di destinazione.

Le commissioni del Servizio Money Transfer Western Union variano in relazione all'importo da trasferire. Si rimanda, a tal fine, a pag. 5 e seguenti del presente foglio informativo. L'elenco completo delle condizioni economiche applicate al Servizio Money Transfer Western Union (che comprendono tutti i costi comunque denominati a carico del Cliente), è indicato nell'ordine di invio che viene consegnato al Cliente per accettazione prima di procedere all'esecuzione della transazione.

A ciascuna transazione di *money transfer* presa in carico è assegnato un numero identificativo della transazione "**MTCN, Money Transfer Control Number**", da comunicare solo ed esclusivamente al soggetto beneficiario, anche per prevenire il rischio di frodi. In alcuni Paesi il beneficiario, per procedere all'incasso, deve obbligatoriamente comunicare all'Agente autorizzato Western Union l'MTCN. In Italia la comunicazione dell'MTCN è obbligatoria. Si riporta di seguito l'elenco completo dei paesi per i quali è richiesta necessariamente la conoscenza dell'MTCN ai fini dell'incasso di una somma di denaro.

Per transazioni di invio di denaro verso determinati Paesi è disponibile il servizio **Cash to Mobile** che consente di inviare il denaro direttamente sul cellulare del beneficiario. Il Servizio Cash to Mobile prevede limiti massimi di importo trasferibili ed è soggetto a tariffe specifiche al servizio. Si riporta di seguito l'elenco completo dei paesi per i quali è richiesta necessariamente la conoscenza della risposta alla Domanda Test ai fini dell'incasso di una somma di denaro.

Per transazioni di invio di denaro verso determinati Paesi (soprattutto i Paesi dell'Africa subsahariana) è richiesta una **Domanda Test**, indipendentemente dall'importo da inviare. La Domanda Test, alla quale il beneficiario deve rispondere correttamente per poter ricevere il pagamento, è composta da un massimo di 4 parole ed è in inglese. Per i pagamenti da effettuare in Italia non è previsto l'utilizzo della Domanda Test.

Prima della presa in carico della transazione Money Transfer Western Union viene consegnato al Cliente il modulo per la richiesta dell'operazione contenente l'ordine di invio, nel quale sono indicati i costi applicati alla transazione ordinata dal Cliente, ovvero la commissione per il Servizio Money Transfer Western Union, l'eventuale tasso di cambio e margine (*spread*) massimo applicabile ad una singola transazione che può variare a seconda della valuta e del paese di destinazione e che non può comunque superare, nel massimo l'8,5% del tasso di riferimento stesso. Inoltre, al Cliente sono sottoposte per visione e accettazione scritta, le condizioni contrattuali del Servizio Money Transfer Western Union. Successivamente all'ottenimento del consenso da parte del Cliente, la transazione si considera perfezionata ed al Cliente sono consegnate sia la conferma della richiesta dell'operazione contenente l'ordine sia la ricevuta della transazione Western Union, contenenti tutti i dati relativi della transazione stessa. Tutta la documentazione relativa alle transazioni Money Transfer Western Union (moduli di richiesta dell'operazione contenente l'ordine, moduli di conferma e ricevuta) consegnata dall'Agente autorizzato Western Union deve essere conservata dal Cliente fino all'incasso della somma spedita da parte del beneficiario.

**Tempi di consegna:** le somme inviate attraverso il Servizio Money Transfer Western Union sono disponibili all'incasso entro pochi minuti dalla presa in carico della transazione. Trascorsi 30 giorni dall'invio senza che la somma sia stata incassata, il cliente ordinante deve richiedere che la transazione sia reinserita nel sistema per consentire il pagamento in favore del beneficiario. Per i trasferimenti di denaro verso determinati Paesi è possibile richiedere il servizio "Next Day", che consente d'incassare le somme spedite non prima di 12 o 24 ore dall'invio, a seconda del Paese o della promozione in atto. A tale servizio è applicata una commissione inferiore rispetto al Servizio Money Transfer Western Union standard.

**Luogo di consegna:** le somme spedite possono essere incassate dal beneficiario presso qualsiasi Agente autorizzato Western Union nel Paese di destinazione: come luogo di consegna infatti si intende l'intero territorio nazionale del Paese di destinazione. Non è dunque possibile circoscrivere il luogo di consegna ad una determinata località o ad una determinata agenzia Western Union del Paese di destinazione.

**Limiti all'invio:** la legge non consente di utilizzare il Servizio Money Transfer Western Union per l'invio di importi superiori a 999,00 euro complessivi in una settimana solare.

**SERVIZIO DI INCASSO DEL DENARO (TO RECEIVE MONEY) – CONDIZIONI NECESSARIE:** il beneficiario della transazione Western Union, per poter incassare la somma inviata, oltre ai propri dati anagrafici (nome, cognome, luogo e data di nascita, residenza e codice fiscale qualora attribuito, come risultanti dai documenti esibiti in corso di validità), deve indicare l'MTCN, il Paese (inteso come Nazione) d'invio della transazione, l'importo spedito, il nome ed il cognome dell'ordinante. Il beneficiario deve quindi dimostrare: a) che il proprio nominativo corrisponde al nominativo indicato dall'ordinante, previa esibizione di un valido documento d'identificazione, e, a riprova di tale corrispondenza, che conosce i dati forniti dall'ordinante al momento della disposizione della transazione ovvero: b) il nominativo dell'ordinante, c) il luogo d'invio della transazione, d) l'importo inviato (con una possibilità di errore del 10% sull'importo reale) e) il numero controllo identificativo della transazione (MTCN), quest'ultimo solo per alcuni Paesi. In Italia la comunicazione dell'MTCN è

Western Union Payment Services Ireland Limited - Unit 9, Richview Office Park, Clonskeagh, Dublino 14, Irlanda

Iscritta con n. C55075 nel registro degli istituti di pagamento soggetti alla vigilanza della Banca Centrale Irlandese,

operante in Italia ai sensi dell'114-decies, comma 4, del d.lgs. 385/1993

**obbligatoria. In alcuni Paesi il beneficiario deve comunicare la risposta alla “Domanda Test”.** L'elenco completo relativo ai paesi nei quali il beneficiario deve comunicare obbligatoriamente l'MTCN e/o “Domanda Test” ai fini del pagamento “to receive money” di una transazione di denaro è disponibile alla fine del presente paragrafo e contiene la data di introduzione dell'obbligo di conoscenza dell'MTCN e/o della “Domanda Test” e gli Agenti di riferimento, ove previsti. Tale elenco può essere soggetto a variazioni e a periodici aggiornamenti (Dati attuali aggiornati al 26 febbraio 2015).

Nel caso il Cliente sia beneficiario di un'operazione di **Quick Cash** (pagina seguente) la procedura di ricezione del denaro e' la medesima del **to RECEIVE MONEY**, tranne che dovrà specificare il nome della società ordinante.

**Limiti alla ricezione:** attraverso il Servizio Money Transfer Western Union è possibile ricevere in Italia importi non superiori a 999,00 euro complessivi durante la settimana solare.

**Servizio Quick pay**® – è un servizio Western Union che permette di effettuare pagamenti a società che, in Italia o altrove nel mondo, hanno aderito al network Western Union. Il Cliente deve indicare i propri dati anagrafici (nome, cognome, luogo e data di nascita, residenza e codice fiscale, come risultanti dai documenti esibiti in corso di validità), i dati della società ricevente (denominazione, account), il Paese (inteso come Nazione) di destinazione e l'importo da inviare. I pagamenti effettuati attraverso il Servizio Quick-Pay in Italia non possono singolarmente eccedere l'importo di € 999,00 e possono essere inviati sia ad una persona fisica sia ad un ufficio specifico, eventualmente insieme ad un messaggio (senza alcun ulteriore addebito).

**Servizio Quick Cash** – Western Union Money Transfer® Quick Cash è un servizio che permette, alle società convenzionate con Western Union, di effettuare uno o più trasferimenti di denaro. Il Beneficiario potrà incassare le somme presso una delle locations Western Union presenti nel Paese di destinazione. Il personale autorizzato dalle società convenzionate potrà effettuare i trasferimenti in pochi minuti dal proprio ufficio mediante il pc e ricevere, regolarmente, l'estratto delle transazioni eseguite.

**Servizio Direct to Bank** – Western Union Money Transfer® Direct to Bank è un servizio che permette al Cliente di inviare il denaro direttamente **sul conto corrente del Beneficiario**. L'invio segue la procedura to send money, ma, in aggiunta, il mittente dovrà indicare la Banca del Beneficiario, il Numero di Conto e l'Intestatario del conto. Il tasso di cambio e le tariffe sono le stesse del servizio *Next Day*. La maggior parte delle banche sono partner WU e, quindi, abilitate alla ricezione del denaro presso i conti correnti dei loro Clienti. Il servizio Direct to Bank è presente solo presso alcune banche. Chiamare il Numero Verde **800.789124** per verificare la disponibilità.

**Tasso di cambio** – Il tasso di cambio applicato al Servizio Money Transfer Western Union è calcolato sulla base dei tassi di cambio bancari disponibili sui mercati valutari internazionali più un margine (spread) massimo applicabile ad una singola transazione che può variare a seconda della valuta e del paese di destinazione e che non può comunque superare, nel massimo, l'8,5% del tasso di riferimento stesso. Il tasso di cambio applicato da Western Union può essere meno favorevole di alcuni tassi di cambio usati nelle transazioni fra banche o altre istituzioni finanziarie. I tassi di cambio sono costantemente aggiornati e sono disponibili presso tutti i punti vendita Western Union i quali sono tenuti ad esporli. Tuttavia il tasso di cambio è naturalmente soggetto a mutamenti periodici e imprevedibili, anche più di una volta nel corso della singola giornata, proprio perché il tasso di cambio applicato da Western Union è calcolato sulla base di criteri di riferimento mutevoli, ovvero il valore di acquisto delle valute straniere nei mercati valutari internazionali.

Il tasso di cambio e relativo margine (*spread*) sono evidenziati nel modulo d'ordine che sarà preventivamente sottoposto all'accettazione del Cliente prima della presa in carico della transazione da parte di Western Union.

**Rischi tipici dell'operazione** – Il Cliente ordinante deve comunicare gli estremi della transazione esclusivamente al beneficiario, anche per evitare possibili tentativi di frode/truffa ad opera di terzi. **L'ordinante è invitato a non utilizzare il Servizio Money Transfer Western Union per inviare denaro a persone sconosciute, per acquisti via internet (soprattutto nei casi in cui si prospettino condizioni d'acquisto eccessivamente vantaggiose), per pagare tasse per vincite di lotterie in paesi stranieri e/o per assecondare la richiesta via e-mail di una somma di denaro apparentemente proveniente da una persona conosciuta senza verificare adeguatamente l'effettiva fondatezza della medesima richiesta.** Nei Paesi in cui la comunicazione dell'MTCN è obbligatoria (come l'Italia), la mancata o errata comunicazione al beneficiario determina l'impossibilità di incassare le somme inviate.

**Responsabilità** – In nessun caso Western Union potrà essere ritenuta responsabile per danni derivanti da ritardo, mancata consegna, mancato pagamento o pagamento per importo non conforme a quello trasferito, o di qualsiasi messaggio aggiuntivo, siano tali danni causati da negligenza da parte dei dipendenti od Agenti Western Union o da altre cause se non **entro il limite di 500 dollari USA** (salvo il rimborso delle somme inviate e delle spese per il Servizio Western Union). In nessun caso Western Union sarà responsabile per danni indiretti, accidentali o potenziali. Ove l'Agente Western Union accetti in pagamento dal Cliente assegni, tratte, pagherò o altri mezzi di pagamento trasferibili (in Italia non sono accettati tali strumenti di pagamento per il Servizio Money Transfer Western Union ma solo contanti), Western Union non si assumerà alcun obbligo di eseguire la transazione qualora tali strumenti di pagamento non risultino incassabili. Western Union non si assumerà neppure la responsabilità per danni derivati dal mancata esecuzione della transazione a causa dell'impossibilità di incassare detti strumenti di pagamento.

### Principali condizioni contrattuali

#### A. Diritti del Cliente :

- diritto di prendere visione delle condizioni economiche contenute nel modulo d'ordine e di revocare l'ordine stesso prima della presa in carico dell'operazione;

- diritto di ottenere la copia completa delle condizioni economiche, dei termini generali della prestazione del Servizio Western Union e del presente Foglio Informativo;

- diritto di rinunciare alla prestazione del Servizio Western Union entro la giornata della presa in carico della transazione. In tal caso l'Agente Western Union rimborsa al Cliente l'intero importo corrisposto, comprensivo delle commissioni e di tutti i costi pagati. Se il

Western Union Payment Services Ireland Limited - Unit 9, Richview Office Park, Clonskeagh, Dublino 14, Irlanda

Iscritta con n. C55075 nel registro degli istituti di pagamento soggetti alla vigilanza della Banca Centrale Irlandese,

operante in Italia ai sensi dell'114-decies, comma 4, del d.lgs. 385/1993

Cliente rinuncia oltre il predetto termine, l'Agente Western Union rimborsa al Cliente soltanto l'ammontare delle somme da trasferire, trattenendo le commissioni e gli altri costi pagati dal cliente. Per esercitare tale diritto, il Cliente deve esibire la documentazione relativa alla transazione Western Union ordinata (moduli d'ordine, di conferma e ricevuta recanti in calce l'indicazione "copia per il cliente");

- diritto al rimborso dell'importo inviato qualora dopo 45 giorni dalla presa in carico della transazione Western Union - il beneficiario non avrà incassato la somma inviata. La commissione e gli altri costi pagati potranno essere rimborsati solo qualora l'incasso da parte del beneficiario non sia avvenuto per atti o fatti imputabili a Western Union o ad uno dei suoi Agenti autorizzati. Per ottenere il rimborso di tali costi il Cliente dovrà presentare una richiesta scritta ed esibire il documento d'identità utilizzato al momento dell'invio dell'ordine, insieme ai moduli relativi alla transazione in questione. Nei limiti consentiti dalla legge, Western Union può decurtare un addebito amministrativo dai fondi che non siano stati incassati entro un anno dalla data d'invio;

- il diritto al rimborso della commissione pagata per il Servizio Western Union, su richiesta scritta, qualora le somme da trasferire non siano state rese disponibili al beneficiario entro tre giorni lavorativi dalla presa in carico della transazione da parte di Western Union, tenuto conto, tuttavia, dell'orario di apertura dell'agenzia scelta dal beneficiario per l'incasso. Il diritto al rimborso è escluso se il ritardo è imputabile all'applicazione di norme regolamentari o di legge, a cause di forza maggiore e/o a circostanze al di fuori del ragionevole controllo di Western Union, quali condizioni metereologiche avverse o malfunzionamenti nelle telecomunicazioni, etc.

Solo qualora la restituzione della somma inviata attraverso il Servizio Western Union fosse dovuta a cause indipendenti dalla volontà del Cliente ordinante, l'ammontare restituito da Western Union sarà comprensivo della commissione e degli altri costi pagati dal Cliente per il Servizio Western Union.

#### **B. Facoltà del Cliente:**

- richiedere il cambio del nome del beneficiario. Per effettuare questa operazione è necessario esibire il documento d'identità utilizzato al momento dell'ordine della transazione e i moduli *to send* di pertinenza del Cliente. Tale facoltà - esercitabile solo qualora il beneficiario non abbia già incassato la somma inviata - non comporta costi aggiuntivi a carico del Cliente;

- richiedere la correzione o il cambio del nome dell'ordinante. Per effettuare questa operazione è necessario esibire il documento d'identità utilizzato al momento dell'invio, il codice fiscale ed il modulo *to send money* relativo alla transazione di pertinenza del Cliente. Se la richiesta riguarda un soggetto ordinante diverso è necessario che questi sia presente ed esibisca valido documento d'identità. Tale facoltà - esercitabile solo qualora il beneficiario non abbia già incassato la somma inviata - non comporta costi aggiuntivi a carico del Cliente;

- richiedere il cambio del Paese di destinazione. Per effettuare questa operazione è necessario esibire il documento d'identità utilizzato al momento dell'invio ed i moduli *to send* relativi alla transazione di pertinenza del Cliente. Tale facoltà - esercitabile solo qualora il beneficiario non abbia già incassato la somma inviata - può comportare una modifica della commissione per il Servizio Western Union con conseguente addebito/restituzione dell'eventuale differenza;

- richiedere il cambio della Domanda Test. Per effettuare questa operazione è necessario esibire il documento d'identità utilizzato al momento dell'invio ed i moduli *to send* relativi alla transazione di pertinenza del Cliente. Tale facoltà - esercitabile solo qualora il beneficiario non abbia già incassato la somma inviata - non comporta costi aggiuntivi a carico del Cliente;

- richiedere il cambio della valuta per l'incasso (nelle ipotesi in cui sia possibile indicare una valuta diversa da quella dell'invio). Per effettuare questa operazione è necessario esibire il documento d'identità utilizzato al momento dell'invio ed i moduli *to send* relativi alla transazione di pertinenza del Cliente. Tale facoltà - esercitabile solo qualora il beneficiario non abbia già incassato la somma inviata - non comporta costi aggiuntivi a carico del Cliente;

- richiedere servizi aggiuntivi. Per i servizi Western Union a pagamento la richiesta può intervenire solo nella stessa giornata in cui è stata effettuata la transazione. Per effettuare questa operazione è necessario esibire il documento d'identità utilizzato al momento dell'invio ed i moduli *to send* relativi alla transazione di pertinenza del Cliente. Tale facoltà - esercitabile solo qualora il beneficiario non abbia già incassato la somma inviata - comporta, ovviamente, i costi per i servizi aggiuntivi richiesti dal Cliente;

- richiedere la conferma dell'avvenuto incasso dal parte del beneficiario anche mediante specifica richiesta del modulo *to receive* utilizzato per il pagamento sul quale risulteranno oscurati i dati identificativi del beneficiario;

- richiedere ed ottenere, a proprie spese, entro un congruo termine e comunque non oltre novanta giorni dalla richiesta, copia della documentazione inerente alle transazioni effettuate con Western Union negli ultimi dieci anni. L'ammontare delle spese per ottenere la documentazione richiesta viene indicato al Cliente al momento della presentazione della richiesta.

- richiedere il cambio importo della transazione.

Nelle sole ipotesi in cui il rimborso della somma inviata attraverso il Servizio Western Union sia dovuto a cause non dipendenti dalla volontà del Cliente ordinante, l'ammontare restituito sarà comprensivo della commissione e degli altri costi sostenuti dal Cliente.

**Procedure di reclamo per la soluzione delle controversie** – Il Cliente può presentare reclamo scritto in forma libera, anche per lettera raccomandata A/R, all'attenzione dell'ufficio reclami di W.U.P.S.I.L., sito in Roma in via Virgilio Maroso, 50 – 00142, o per via elettronica all'indirizzo [wursireclami@legalmail.it](mailto:wursireclami@legalmail.it) ottenendo risposta entro i trenta giorni successivi all'invio.

Se non fosse soddisfatto o non dovesse ricevere risposta, prima di ricorrere al giudice, il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere agli Agenti autorizzati Western Union. Presso ogni agenzia Western Union è disponibile la Guida Pratica per il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

**Attualmente i paesi per i quali la comunicazione dell'MTCN è condizione necessaria per l'incasso di una somma di denaro<sup>2</sup> (dati aggiornati al 26 febbraio 2015) sono:**

Afghanistan	Dominican Republic	Liberia	Rwanda
Albania	East Timor	Libya	Saint Kitts and Nevis
Algeria	Ecuador	Liechtenstein	Saint Lucia
American Samoa	Egypt	Lithuania	Saint Maarten
Angola	El Salvador	Luxembourg	Saint Martin
Anguilla	Equatorial Guinea	Macau	Samoa
Antigua and Barbuda	Eritrea	Macedonia	Sao Tome and Principe
Argentina	Estonia	Madagascar	Saudi Arabia
Aruba	Ethiopia	Malawi	Senegal
Australia	Falkland Islands	Malaysia	Serbia
Austria	Fiji	Maldives	Seychelles
Azerbaijan	Finland	Mali	Sierra Leone
Bahamas	France	Malta	Singapore
Bahrain	French Guiana	Marshall Islands	Slovakia
Bangladesh	French Polynesia	Martinique	Slovenia
Barbados	Gabon	Mauritania	Solomon Islands
Belarus	Gambia	Mauritius	Somalia (Somaliland)
Belgium	Georgia	Mayotte	South Africa
Belize	Germany	Mexico	South Sudan
Benin	Ghana	Micronesia	Spain
Bermuda	Gibraltar	Moldova	Sri Lanka
Bhutan	Greece	Monaco	St. Barthelemy
Bolivia	Grenada	Mongolia	St. Vincet
Bosnia and Herzegovina	Guadeloupe	Montenegro	Sudan
Botswana	Guam	Montserrat	Suriname
Brazil	Guatemala	Morocco	Swaziland
British Virgin Islands	Guinea	Mozambique	Sweden
Brunei Darussalam	Guinea-Bissau	Myanmar	Switzerland
Bulgaria	Guyana	Namibia	Syria
Burkina Faso	Haiti	Nepal	Taiwan
Burundi	Honduras	Netherlands	Tajikistan
Cambodia	Hong Kong	New Caledonia	Tanzania
Cameroon	Hungary	New Zealand	Thailand
Canada	Iceland	Nicaragua	Togo
Cape Verde	Iles Falkland	Niger	Tonga
Cayman Islands	India	Nigeria	Trinidad and Tobago
Central African Republic	Indonesia	Niue	Tunisia
Chad	Iraq	Northern Mariana Islands	Turkey
Chile	Ireland	Norway	Turkmenistan
China	Israel	Oman	Turks and Caicos
Colombia	Italy	Pakistan	Tuvalu
Comoros	Jamaica	Palau	U.S. Virgin Islands

<sup>2</sup> All'interno del medesimo paese la conoscenza dell'MTCN ai fini del pagamento di una transazione di denaro può essere limitato esclusivamente a singoli Agenti che forniscono il servizio Western Union.

Congo (Brazzaville)	Japan	Palestinian Authority	Uganda
Cook Islands	Jersey	Panama	Ukraine
Costa Rica	Jordan	Papua New Guinea	United Arab Emirates
Cote d'Ivoire	Kazakhstan	Paraguay	United Kingdom
Croatia	Kenya	Peru	United States
Cuba	Kiribati	Philippines	Uruguay
Curacao	Korea, Republic of	Poland	Uzbekistan
Cyprus	Kosovo	Portugal	Vanuatu
Cyprus (Northern)	Kuwait	Puerto Rico	Vietnam
Czech Republic	Kyrgyz Republic	Qatar	Yemen
Democratic Republic of Congo	Laos	Republic of Nauru	Zambia
Denmark	Latvia	Reunion	Zimbabwe
Djibouti	Lebanon	Romania	
Dominica	Lesotho	Russia	

**I paesi per i quali la comunicazione della Test Question è necessaria per l'incasso della somma<sup>3</sup> (dati aggiornati al 26 febbraio 2015) sono:**

South Africa

<sup>3</sup> All'interno del medesimo paese la conoscenza della parola Test Question ai fini del pagamento di una transazione di denaro può essere limitato esclusivamente a singoli Agenti che forniscono il servizio Western Union.

## IV. CONDIZIONI ECONOMICHE TARIFFE ORDINARIE

Standard International Fee Table

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	50,00	4,90
50,01	100,00	10,00
100,01	150,00	15,00
150,01	200,00	20,00
200,01	300,00	25,00
300,01	400,00	29,00
400,01	500,00	32,00
500,01	960,00	39,00

AFGHANISTAN, AMERICAN SAMOA, ANGUILLA, ANTIGUA & BARBUDA, ARUBA, AUSTRALIA, AZERBAIJAN, BAHAMAS, BAHRAIN, BARBADOS, BELARUS, BELIZE, BERMUDA, BHUTAN, BOSNIA AND HERZEGOVINA, BRAZIL, BRITISH VIRGIN ISLANDS, BRUNEI, CAMBODIA, CAYMAN ISLANDS, COOK ISLANDS, COSTA RICA, CUBA, CURACAO, CYPRUS (NORTHERN), DOMINICA, EAST TIMOR, EL SALVADOR, FALKLAND ISLANDS, FIJI, FRENCH POLYNESIA, GIBRALTAR, GRENADA, GUAM, GUATEMALA, GUYANA, HONDURAS, HONG KONG, INDONESIA, ISRAEL, JAMAICA, JAPAN, KAZAKHSTAN, KIRIBATI, KOREA, KUWAIT, KYRGYZSTAN, LAOS, MACAU, MALAYSIA, MALDIVES, MARSHALL ISLANDS, MEXICO, MICRONESIA (FED ST), MONGOLIA, MONTSERRAT, REPUBLIC OF NAURU, NEPAL, NEW CALEDONIA, NEW ZEALAND, NICARAGUA, NIUE, NORTHERN MARIANAS, OMAN, PALAU, PANAMA, PAPUA NEW GUINEA, QATAR, REUNION, RUSSIA, WESTERN SAMOA, SAUDI ARABIA, SINGAPORE, SOLOMON ISLANDS, ST. KITTS, ST. LUCIA, ST. MAARTEN, ST. VINCENT, SURINAME, SWITZERLAND, TAIWAN, TAJIKISTAN, THAILAND, TONGA, TRINIDAD & TOBAGO, TURKEY, TURKMENISTAN, TURKS & CAICOS, TUVALU, UNITED ARAB EMIRATES, UZBEKISTAN, VANUATU, VIETNAM, YEMEN, USA, CANADA, UK

TARIFFE PER IL SERVIZIO QUICK PAY

Importo da inviare	Tariffe
Da 0,01 a 982,50 €	€ 16,50

TARIFFE PER I SERVIZI AGGIUNTIVI

Avviso telefonico (nei paesi in cui il servizio è disponibile)	€ 2,50
Consegna a domicilio del denaro (nei paesi in cui il servizio è disponibile)	€ 11,50
Richiesta prova di pagamento	Gratuita
Messaggio (entro le 10 parole) costo forfettario:	€ 2,00
costo di ogni parola aggiuntiva	€ 0,20

Tariffe Cash to Mobile verso le Filippine

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	350,00	5,50

Tariffe Cash to Mobile verso il Kenya, Tanzania, Madagascar

DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	65,00	9,50
65,01	130,00	14,50
130,01	195,00	19,00
195,01	260,00	22,50
260,01	325,00	23,50
325,01	350,00	24,50

Tariffe Cash to Mobile verso il Burkina Faso

DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	50,00	4,90
50,01	100,00	6,50
100,01	200,00	9,50
200,01	350,00	13,00

**Tariffe Cash to Mobile verso il Bangladesh**

DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	350.00	8.00

**Tariffe Cash to Mobile verso Uganda, Afghanistan, El Salvador**

DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	65.00	9.50
65.01	130.00	14.50
130.01	195.00	19.00
195.01	260.00	22.50
260.01	325.00	23.50
325.01	350.00	24.50

**Tariffe Cash to Mobile verso Guatemala e Honduras**

DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	65.00	9.50
65.01	130.00	14.50
130.01	195.00	19.00
195.01	260.00	22.50
260.01	325.00	23.50
325.01	350.00	24.50

**N.B.:** Il servizio Cash to Mobile prevede: Limite transazione per Cash to Mobile € 350,00 - Limite giornaliero/settimanale per Cash to Mobile € 995 - Limite mensile per Cash to Mobile € 3.724 per tutte e due le destinazioni.

Per le informazioni aggiornate sul tasso di cambio applicato da Western Union si prega di consultare i tariffari disponibili presso gli Agenti autorizzati Western Union. I costi complessivi relativi al Servizio Money Transfer Western Union sono evidenziati nel modulo d'ordine che il Cliente dovrà sottoscrivere per accettazione prima della presa in carico della transazione da parte di Western Union. **Le tariffe potranno variare nel corso dell'anno in presenza di promozioni che saranno pubblicizzate presso gli Agenti autorizzati Western Union.**

**Tariffe Direct to Bank verso le Filippine \***

IMPORTO DA INVIARE		TARIFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	50.00	4.90
50.01	500.00	5.50
500.01	991.50	7.50

\*Il servizio Direct to Bank è presente solo presso alcune banche. Chiamare il Numero Verde 800.789124 per verificare la disponibilità.

**Tariffe Direct to Bank verso India**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	100.00	4.90
100.01	300.00	6.90
300.01	500.00	9.90
500.01	600.00	13.80
600.01	983.20	15.80

**Tariffe Direct to Bank verso Bangladesh**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	500.00	4.90
500.01	992.10	6.90



## Tariffe Direct to Bank verso la Romania

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	100.00	4.90
100.01	150.00	7.50
150.01	200.00	9.00
200.01	250.00	10.00
250.01	300.00	11.00
300.01	400.00	13.00
400.01	500.00	14.00
500.01	600.00	17.00
600.01	700.00	19.00
700.01	800.00	21.00
800.01	900.00	23.00
900.01	974.00	25.00

9

## Tariffe Direct to Bank verso la Bulgaria

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	100.00	4.90
100.01	150.00	7.50
150.01	200.00	9.00
200.01	250.00	10.00
250.01	300.00	11.00
300.01	400.00	13.00
400.01	500.00	14.00
500.01	600.00	17.00
600.01	700.00	19.00
700.01	850.00	21.00
850.01	976.00	23.00

## Tariffe Direct to Bank verso l'Egitto

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	100.00	4.90
100.01	200.00	6.00
200.01	300.00	8.00
300.01	500.00	10.00
500.01	600.00	16.00
600.01	700.00	17.00
700.01	800.00	18.00
800.01	980.00	19.00

## Tariffe Direct to Bank verso il Marocco

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	100.00	4.90
100.01	200.00	6.00
200.01	300.00	8.00
300.01	500.00	10.00
500.01	600.00	16.00
600.01	700.00	17.00
700.01	800.00	18.00
800.01	980.00	19.00

## CONDIZIONI ECONOMICHE NEXT DAY

Tariffe Next Day (12h) per: **Argentina, Belize, Bolivia, Brasile, Cile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panama, Paraguay, Repubblica Dominicana, Suriname, Uruguay, Venezuela.**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	100,00	3,00
100,01	200,00	6,00
200,01	300,00	9,00
300,01	400,00	12,00
400,01	500,00	15,00
500,01	966,50	3% su importo spedito +3 euro

10

Tariffe Next Day (12h) per: **Filippine**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	50,00	4,90
50,01	500,00	5,50
500,01	991,50	7,50

Tariffe Next Day (12h) per: **Sri Lanka**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	500,00	4,90
500,01	992,10	6,90

Tariffe Next Day (12h) per: **Bangladesh**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	200,00	4,90
200,01	500,00	5,90
500,01	992,10	6,90

Tariffe Next Day (12h) per: **India**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	100,00	4,90
100,01	300,00	6,90
300,01	500,00	9,90
500,01	600,00	12,30
600,01	984,70	14,30

Tariffe Next Day (12 h) per: **Macedonia, Serbia, Croazia, Montenegro**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	50,00	4,90
50,01	100,00	8,00
100,01	150,00	9,50
150,01	200,00	12,00
200,01	250,00	15,00
250,01	300,00	18,00
300,01	400,00	20,00
400,01	500,00	26,00
500,01	600,00	28,00
600,01	700,00	33,00
700,01	800,00	36,00
800,01	900,00	39,00
900,01	954,00	45,00

11

Tariffe Next Day (12 h) per: **Romania, Moldavia, Bulgaria e Polonia**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	100,00	4,90
100,01	150,00	8,50
150,01	200,00	10,00
200,01	250,00	12,00
250,01	300,00	15,00
300,01	400,00	17,00
400,01	500,00	19,00
500,01	600,00	32,00
600,01	700,00	37,00
700,01	850,00	40,50
850,01	950,50	48,50

Tariffe Next Day (12 h) per: **Romania, Moldavia, Bulgaria e Polonia**

Tali condizioni sono applicabili esclusivamente per gli invii effettuati da Alessandria, Arezzo, Brescia, Cuneo, Latina, Milano, Monza Brianza, Napoli, Padova, Pavia, Roma, Torino, Treviso, Verona, Viterbo e provincia.

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	100,00	4,90
100,01	150,00	8,50
150,01	200,00	10,00
200,01	250,00	12,00
250,01	300,00	13,00
300,01	400,00	15,00
400,01	500,00	17,00
500,01	700,00	26,00
700,01	966,00	33,00

**V. CONDIZIONI ECONOMICHE TARIFFE IN MINUTI**

**SEPA - Tariffe In Minuti**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	25,00	4,90
25,01	100,00	5,90
100,01	150,00	10,50
150,01	200,00	12,00
200,01	250,00	13,50
250,01	300,00	17,00
300,01	400,00	19,00
400,01	500,00	21,00
500,01	600,00	37,00
600,01	700,00	42,00
700,00	850,00	45,50
850,01	945,50	53,50

Tariffe valide per: Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Lettonia, Lichtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Moldavia, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Spagna, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Romania, Slovenia, Svezia e Ungheria

12

**SEPA - Tariffe In Minuti**

Tali condizioni sono applicabili esclusivamente per gli invii effettuati da Alessandria, Arezzo, Brescia, Cuneo, Latina, Milano, Monza Brianza, Napoli, Padova, Pavia, Roma, Torino, Treviso, Verona, Viterbo e prov.

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	25,00	4,90
25,01	100,00	5,90
100,01	150,00	10,50
150,01	200,00	12,00
200,01	250,00	13,50
250,01	300,00	15,00
300,01	400,00	17,00
400,01	500,00	19,00
500,01	600,00	37,00
600,01	700,00	42,00
700,00	850,00	45,50
850,01	945,50	53,50

Tariffe valide per: Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Italia, Lettonia, Lichtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Moldavia, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Spagna, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Romania, Slovenia, Svezia e Ungheria

**Tariffe In Minuti per: Ucraina**

Tariffe valide per le province di Agrigento, Benevento, Caserta, Napoli, Salerno, Ancona, Bologna, Catanzaro, Como, Ferrara, Firenze, Novara, Padova, Parma, Pavia, Pescara, Piacenza, Pisa, Ravenna, Siena, Trento, Vicenza, Roma e Milano.

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	100,00	4,50
100,01	200,00	5,00
200,01	300,00	7,00
300,01	400,00	10,00
400,01	500,00	13,00
500,01	600,00	16,00
600,00	700,00	18,00
700,01	900,00	23,00
900,01	975,00	24,00

Tariffe In Minuti per: **Ucraina**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	50.00	4.90
50.01	100.00	5.00
100.01	200.00	10.00
200.01	260.00	22.50
260.01	325.00	23.50
325.01	390.00	24.50
390.01	470.00	29.00
470.01	550.00	35.00
550.01	630.00	37.00
630.01	775.00	42.00
775.01	930.00	45.50
930.01	945.50	53.50

13

Tariffe In Minuti per: **Cina**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	50.00	4.90
50.01	978.00	21.00

Tariffe In Minuti per: **Cina EURO payout\***

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	50.00	4.90
50.01	500.00	12.00
500.01	981.00	18.00

\*Tale promozione è valida solo in un selezionato numero di Punti Vendita. Chiamare il Numero Verde 800.789124 per verificarne la disponibilità.

Tariffe In Minuti per: **Bangladesh**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	500.00	8.00
500.01	984.00	15.00

Tariffe In Minuti per: **Sri Lanka**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	500.00	5.50
500.01	750.00	9.00
750.01	987.00	12.00

Tariffe In Minuti per: **India**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	200.00	9.00
200.01	500.00	15.00
500.01	979.50	19.50

Tariffe In Minuti per: **India**

Tariffe valide per le province di Verona, Caserta, Salerno, Reggio Emilia, Modena, Messina, Parma, Treviso

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	100.00	4.90
100.01	200.00	9.00
200.01	500.00	15.00
500.01	983.00	16.00

14

Tariffe In Minuti per: **Myanmar**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	100.00	4.90
100.01	300.00	6.90
300.01	700.00	9.90
700.01	984.10	14.90

Tariffe In Minuti per: **Albania**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	50.00	4.90
50.01	100.00	7.00
100.01	200.00	10.00
200.01	300.00	13.50
300.01	400.00	17.00
400.01	500.00	26.00
500.01	600.00	29.00
600.01	800.00	37.00
800.01	950.50	48.50

Tariffe In Minuti **Africa United**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	100.00	4.90
100.01	150.00	7.50
150.01	200.00	8.50
200.01	250.00	9.00
250.01	300.00	11.00
300.01	400.00	13.00
400.01	500.00	15.00
500.01	600.00	19.00
600.01	700.00	22.00
700.01	800.00	25.00
800.01	969.50	29.50

Tariffe In Minuti per: **Filippine**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	50.00	6.90
50.01	500.00	8.00
500.01	988.00	11.00

Tariffe In Minuti per: **Pakistan**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	50.00	4.90
50.01	500.00	8.00
500.01	988.00	11.00

Tariffe In Minuti per: **Pakistan**

Tali condizioni sono applicabili esclusivamente per gli invii effettuati dalle province di Bologna e Milano

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	50.00	4.90
50.01	500.00	7.00
500.01	991.00	8.00

15

Tariffe In Minuti per: **Argentina, Bolivia, Cile, Colombia, Rep. Dominicana, Paraguay, Uruguay, Venezuela<sup>4</sup>.**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	50,00	4,90
50,01	100,00	6,90
100,01	200,00	9,80
200,01	300,00	14,00
300,01	400,00	18,50
400,01	500,00	23,00
500,01	600,00	30,50
600,01	700,00	35,00
700,01	850,00	39,50
850,01	955,00	44,00

Tariffe In Minuti per: **Ecuador, Perù**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	100.00	3.00
100.01	400.00	4.90
400.01	700.00	1.5%
700.01	979.00	2%

Tariffe In Minuti per: **Haiti**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	50.00	4.90
50.01	130.00	10.00
130.01	195.00	19.00
195.01	260.00	20.00
260.01	325.00	23.50
325.01	390.00	24.50
390.01	470.00	29.00
470.01	550.00	35.00
550.01	630.00	37.00
630.01	775.00	42.00
775.01	930.00	45.50
930.01	945.50	53.50

<sup>4</sup> Il controvalore in valuta locale degli importi spediti in Venezuela non può essere fissato al momento dell'invio, ma esclusivamente al momento della relativa riscossione.

Tariffe In Minuti valide per i seguenti paesi: **Macedonia, Serbia, Croazia, Montenegro**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	50.00	6.90
50.01	100.00	9.50
100.01	150.00	12.00
150.01	200.00	15.00
200.01	250.00	18.00
250.01	300.00	21.00
300.01	400.00	23.50
400.01	500.00	28.00
500.01	600.00	30.00
600.01	700.00	35.00
700.01	800.00	42.00
800.01	900.00	45.50
900.01	945.50	53.50

16

Tariffe In Minuti per: **Kosovo,**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	100.00	7.00
100.01	200.00	10.00
200.01	300.00	14.00
300.01	500.00	19.00
500.01	600.00	23.00
600.01	700.00	26.00
700.01	966.00	33.00

Tariffe In Minuti per: **Giordania, Libano e Siria**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	250.00	4.90
250.01	500.00	15.00
500.01	750.00	25.00
750.01	966.00	33.00

Tariffe In Minuti per: **Iraq e Palestina**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	50.00	4.90
50.01	250.00	9.00
250.01	500.00	15.00
500.01	750.00	25.00
750.01	966.00	33.00

Tariffe In Minuti per: **Georgia**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	100.00	4.90
100.01	200.00	5.50
200.01	300.00	8.50
300.01	400.00	10.50
400.01	500.00	11.50
500.01	600.00	13.00
600.01	700.00	14.00
700.01	800.00	18.00
800.01	900.00	19.00
900.01	979.00	20.00

Spread massimo applicabile a una singola transazione non superiore all'8,5% del tasso di riferimento
--



## DOCUMENTO DI SINTESI

**CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO – TARIFFE ORDINARIE**

	IMPORTO DA INVIARE				TARIFFE		IMPORTO DA INVIARE						
	DA	A	DA	A			DA	A	TARIFFE				
1	€	0,01	€	50,00	€	4,90	8	€	390,01	€	470,00	€	29,00
2		50,01		65,00	€	9,50	9	€	470,01	€	550,00	€	35,00
3	€	65,01	€	130,00	€	14,50	10	€	550,01	€	630,00	€	37,00
4	€	130,01	€	195,00	€	19,00	11	€	630,01	€	775,00	€	42,00
5	€	195,01	€	260,00	€	22,50	12	€	775,01	€	930,00	€	45,50
6	€	260,01	€	325,00	€	23,50	13	€	930,01	€	945,50	€	53,50
7	€	325,01	€	390,00	€	24,50							

17

Per quanto attiene ai: 1) margini del tasso di cambio e *spread*; 2) condizioni economiche promozionali verso determinati Paesi; 3) servizi speciali (laddove disponibili) quali il *Next Day Service*, che consente al beneficiario d'incassare la somma non prima di 12/24 ore dall'invio e il pagamento di una tariffa ridotta da parte del mittente, il servizio *Cash to Mobile* che prevede l'invio del denaro direttamente sul cellulare del beneficiario con determinati limiti massimi d'importo trasferibili a condizioni economiche speciali ed il servizio *Direct to Bank* che consente l'invio del denaro direttamente sul conto corrente del beneficiario, si rinvia agli specifici tariffari disponibili presso i punti vendita autorizzati Western Union, nonché a quanto indicato sul Foglio Informativo. Il costo complessivo del servizio è sempre evidenziato nel modulo d'ordine che il Cliente dovrà sottoscrivere per accettazione prima della conferma della presa in carico della transazione da parte di Western Union.

Le tariffe potranno variare nel corso dell'anno in presenza di promozioni che saranno adeguatamente pubblicate presso i punti vendita autorizzati Western Union.

**TASSO DI CAMBIO** - Il tasso di cambio applicato al Servizio è calcolato sulla base dei tassi di cambio bancari disponibili sui mercati valutari internazionali più un margine (*spread*) che varia in base al Paese nel quale verrà effettuato il pagamento. Il tasso di cambio applicato da Western Union può essere meno favorevole di alcuni tassi di cambio usati nelle transazioni fra banche o altre istituzioni finanziarie. La lista dei tassi di cambio è, quotidianamente, inviata a tutti i punti vendita Western Union, i quali sono tenuti ad esporli. Tuttavia il tasso di cambio, pur non potendo comunque superare nel massimo il tasso dell'8,5%, è naturalmente, soggetto a mutamenti periodici e imprevedibili, anche più di una volta nel corso della singola giornata, proprio perché il tasso di cambio applicato da Western Union è calcolato sulla base di criteri di riferimento mutevoli, ovvero il valore di acquisto delle valute straniere nei mercati valutari internazionali.

Tasso di cambio e relativo margine (*spread*) sono evidenziati nel modulo d'ordine che sarà sottoposto, durante la transazione, all'accettazione del Cliente da parte di Western Union.

**SERVIZI AGGIUNTIVI** – Le tariffe applicate ai servizi aggiuntivi sono indicate nelle tabelle sotto. Tali tariffe potrebbero tuttavia essere diverse in alcuni dei Paesi di incasso o di spedizione della transazione. Il Cliente che deciderà di utilizzare uno dei servizi aggiuntivi troverà le relative tariffe chiaramente indicate nel modulo d'ordine unitamente agli altri costi del Servizio.

TARIFFE PER I SERVIZI AGGIUNTIVI	
Avviso telefonico (nei paesi in cui il servizio è disponibile)	€ 2,50
Consegna a domicilio del denaro (nei paesi in cui il servizio è disponibile)	€ 11,50
Richiesta prova di pagamento	Gratuita
Messaggio (entro le 10 parole) costo forfettario:	€ 2,00
costo di ogni parola aggiuntiva	€ 0,20

TARIFFE PER IL SERVIZIO QUICK PAY	
Importo da inviare	Tariffe
Da 0,01 a 982,50 €	€ 16,50

## CONDIZIONI DEL SERVIZIO MONEY TRANSFER DI WESTERN UNION

**1. OGGETTO DEL CONTRATTO:** Western Union offre servizi di rimessa di denaro ("Money Transfer" o "Servizio") in Italia e all'estero. Il Servizio è prestato da Western Union Payment Services Ireland Limited ("WUPSIL" o "Western Union"), sede legale in Unit 9, Richview Office Park, Clonskeagh, Dublino 14, Irlanda attraverso una rete di agenti autorizzati all'interno dello Spazio Economico Europeo e nel mondo. WUPSIL è iscritta con n. C55075 nel registro degli istituti di pagamento soggetti alla vigilanza della Banca Centrale Irlandese ("CBI"). Questo Contratto disciplina la prestazione da parte di WUPSIL, attraverso la propria rete di operatori (gli "Agenti"), su richiesta del cliente (il "Mittente"), del Servizio.

L'Agente stipula questo Contratto con il Mittente su incarico di WUPSIL. Il Contratto è composto dalle presenti condizioni generali, dal Modulo per la richiesta del Servizio (il "Modulo d'Ordine"), dal Modulo di Conferma dell'ordine d'invio e dalla Ricevuta di pagamento. Le condizioni economiche del Servizio, le commissioni e i tassi di cambio applicati e le tariffe previste per i servizi speciali aggiuntivi sono indicate nel Modulo, sul retro del Contratto.

**2. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO:** Per utilizzare il Servizio è necessario essere maggiorenni. Il Mittente richiede il Servizio tramite la presentazione all'Agente del Modulo, debitamente firmato e versa in contanti l'importo da trasferire e le relative commissioni, fornite per iscritto ed esposte ben in vista presso la sede dell'Agente prima del completamento del Modulo. L'Agente indica sul Modulo di Conferma un codice identificativo dell'operazione, ("Money Transfer Control Number" o "MTCN"). Il Mittente comunica l'MTCN solo ed esclusivamente al soggetto che può ritirare le somme a destinazione (il "Beneficiario"). In taluni Paesi di ricezione, conoscibili da parte del Mittente su richiesta dello stesso, la conoscenza dell'MTCN è condizione necessaria per l'incasso; l'elenco dei paesi per i quali è prevista la conoscenza dell'MTCN ai fini del pagamento di una transazione è contenuto nel foglio informativo disponibile presso i punti vendita. Per procedere all'incasso, il Beneficiario deve esibire all'Agente un documento di identità valido, comprovante la rispondenza del suo nominativo ai dati indicati dal Mittente e deve comunicare all'Agente 1) il nome e il cognome del Mittente 2) l'ammontare dei fondi trasferiti (con una possibilità di errore del 10% sull'importo reale); 3) il Paese di provenienza dei fondi e 4) il codice MTCN. In alcuni Paesi, il Beneficiario non deve comunicare all'operatore l'MTCN e, in altri Paesi, il Beneficiario deve comunicare all'operatore la risposta a una "domanda test" (vedi oltre). In tali Paesi la "domanda test" e la relativa risposta devono essere indicate dal Mittente nel Modulo. Le somme trasferite vengono generalmente consegnate in contanti, ma alcuni operatori possono proporre – o il Beneficiario può richiedere, previa autorizzazione del Mittente - modi alternativi di ricevere le somme secondo le modalità previste per i singoli paesi; essi sono incassabili immediatamente, compatibilmente con gli orari della sede di incasso. Ove sia disponibile il Servizio "Next Day", le somme potranno essere ritirate dal Beneficiario trascorse 12 ore dal momento dell'invio. In alcuni Paesi l'incasso dei fondi può essere soggetto a tasse locali o costi aggiuntivi per il Servizio. I Paesi in cui trovano applicazione le speciali condizioni di incasso di cui al presente articolo sono conoscibili da parte del Mittente tramite la consultazione del sito di Western Union. Western Union e i suoi Agenti sono tenuti a effettuare i controlli richiesti dalle leggi antiriciclaggio e antiterrorismo applicabili: ciò potrebbe determinare la richiesta di ulteriori informazioni al Mittente e/o al Beneficiario, nonché il rifiuto di fornitura del Servizio. Le somme oggetto delle operazioni sono soggette ai limiti di importo previsti dalla legislazione antiriciclaggio.

**3. VALUTA ESTERA:** L'incasso sarà eseguito nella valuta del Paese di destinazione o nella valuta eventualmente scelta dal Mittente, nei Paesi ove consentito (conoscibili dal Mittente su richiesta dello stesso). Il controvalore dei fondi trasferiti al Beneficiario è determinato al momento della stipula del Contratto applicando l'eventuale tasso di cambio indicato nel Modulo, calcolato da WUPSIL sulla base dei tassi di cambio bancari disponibili più un margine, indicato nel modulo. Negli Stati le cui leggi nazionali impongono che gli importi trasferiti siano convertiti solo all'incasso, il tasso di cambio effettivo sarà determinato solo allora. Gli Agenti possono consentire ai beneficiari d'incassare in una valuta diversa da quella indicata dal Mittente: in tal caso, Western Union (o i suoi Agenti, gli operatori di telefonia mobile o il fornitore del servizio Mwallet) potranno beneficiare di ricavi aggiuntivi con la conversione nella valuta scelta dal Beneficiario; se la valuta prescelta non è disponibile presso le sedi di quel Paese, o non è disponibile in tutti i tagli necessari per l'incasso, l'Agente potrà corrispondere i fondi inviati in tutto o in parte nella valuta nazionale. Il tasso di cambio di Western Union può essere meno favorevole di alcuni tassi di cambio commerciali usati nelle transazioni fra banche e altri intermediari finanziari. La differenza fra il tasso di cambio comunicato ai clienti nel Modulo ed il tasso di cambio applicato da Western Union sarà trattenuta da Western Union (o dai suoi Agenti, dagli operatori di telefonia mobile o dal fornitore del servizio Mwallet) in aggiunta alle commissioni per il Servizio.

**4. MONEY TRANSFER VIA TELEFONO CELLULARE:** Il Beneficiario, in cambio del pagamento di un prezzo, potrà ricevere le somme inviate dal Mittente via telefono cellulare, ove tale servizio sia disponibile, secondo le condizioni previste nel contratto del Beneficiario con il proprio operatore di telefonia mobile o il proprio fornitore del servizio Mwallet

**5. SMS:** In alcuni Paesi, Western Union offre gratuitamente una notifica via SMS di conferma del ritiro dei fondi da parte del Beneficiario (per il Mittente) o della disponibilità dei fondi (per il Beneficiario) al numero del Mittente e/o del Beneficiario indicato nel Modulo. Gli addebiti applicati dal fornitore del servizio sono a carico esclusivo del Mittente o del Beneficiario. Western Union non è responsabile di alcun addebito derivante dai messaggi SMS, né per problemi tecnici relativi a sistemi che non rientrano tra quelli di sua proprietà. Western Union invierà messaggi SMS a un gateway per la notifica in questione, che – rientrando nella responsabilità altrui - non può essere garantita da Western Union.

**6. DOMANDE TEST:** In alcuni Paesi (es. paesi dell'Africa Subsahariana), per l'incasso è richiesta una Domanda Test oltre all'obbligo di esibire i documenti identificativi. Le Domande Test non sono un'impostazione aggiuntiva di sicurezza, non possono essere utilizzate per ritardare o posticipare l'incasso e sono proibite in alcuni Paesi. Le transazioni con Domande Test possono comportare un costo aggiuntivo; l'elenco dei paesi per i quali è prevista la conoscenza della "domanda test" ai fini del pagamento di una transazione è contenuto nel foglio informativo disponibile presso i punti vendita.

**7. RECESSO:** Finché il Beneficiario non ha incassato i fondi inviati, il Mittente può recedere dal Contratto e chiedere l'annullamento del trasferimento dei fondi tramite presentazione della copia del Contratto (ordine invio, conferma invio e ricevuta recanti in calce l'indicazione "copia per il cliente"). Se il Mittente recede dal Contratto entro la giornata della richiesta del Servizio, WUPSIL rimborsa al Mittente l'intero importo corrisposto per il Servizio, comprensivo delle commissioni pagate. Se l'ammontare destinato al Beneficiario non è disponibile all'incasso entro 3 giorni lavorativi dall'invio, Western Union rimborserà la commissione per il Servizio. Tale rimborso sarà negato solo se il ritardo è dovuto all'applicazione di norme regolamentari o di legge, a causa di forza maggiore o a circostanze al di fuori

Western Union Payment Services Ireland Limited - Unit 9, Richview Office Park, Clonskeagh, Dublino 14, Irlanda

Iscritta con n. C55075 nel registro degli istituti di pagamento soggetti alla vigilanza della Banca Centrale Irlandese,

operante in Italia ai sensi dell'114-decies, comma 4, del d.lgs. 385/1993

del ragionevole controllo di Western Union (o dei suoi Agenti), quali condizioni metereologiche avverse o malfunzionamenti nelle telecomunicazioni. Se dopo 45 giorni dall'invio dei fondi il Beneficiario non avrà incassato i fondi, Western Union rimborserà l'importo inviato su richiesta scritta del Mittente. Nei limiti consentiti dalla legge, Western Union può decurtare un addebito amministrativo dai fondi che non siano stati incassati entro un anno dalla data d'invio.

**8. RESPONSABILITA':** Il Mittente è responsabile dell'esattezza, completezza e veridicità dei dati forniti nel Modulo e della comunicazione al Beneficiario dei requisiti per l'incasso. Western Union o gli Agenti non potranno essere considerati responsabili di errori, ritardi, mancati incassi, incassi di importi inferiori a quelli inviati e, più in generale, di qualsivoglia danno derivante dall'inesattezza, incompletezza o falsità dei dati forniti dal Mittente all'atto della richiesta del Servizio ovvero dalla mancata conoscenza da parte del Beneficiario dei requisiti per l'incasso. WESTERN UNION NON GARANTISCE LA CONSEGNA O L'ADEGUATEZZA DI BENI O SERVIZI ACQUISTATI PER MEZZO DI UN MONEY TRANSFER DI WESTERN UNION. I DATI DELLA TRANSAZIONE DEL MITTENTE SONO RISERVATI E NON SONO COMUNICATI A NESSUN ALTRO SOGGETTO AD ECCEZIONE DEL BENEFICIARIO. IL MITTENTE E' DIFFIDATO DALL'INVIARE SOMME A PERSONE SCONOSCIUTE. WESTERN UNION ED I SUOI AGENTI NON SARANNO IN ALCUN CASO RESPONSABILI QUALORA IL MITTENTE COMUNICASSE I DATI DELLA TRANSAZIONE AD UN SOGGETTO DIVERSO DAL BENEFICIARIO. WESTERN UNION ED I SUOI AGENTI NON SARANNO IN ALCUN CASO RESPONSABILI PER I DANNI DERIVANTI DA RITARDO, MANCATO INCASSO O INCASSO PARZIALE DEI FONDI, O DAL MANCATO RECAPITO DI QUALSIASI MESSAGGIO AGGIUNTIVO, SIANO ESSI CAUSATI DA NEGLIGENZA DA PARTE DEI PROPRI DIPENDENTI O AGENTI O DA ALTRE CAUSE, SE NON ENTRO IL LIMITE DI 500 EURO (IN AGGIUNTA AL RIMBORSO DELL'IMPORTO INVIATO E DELLA COMMISSIONE PAGATA). WESTERN UNION O I SUOI AGENTI NON SARANNO IN ALCUN CASO RESPONSABILI PER ALCUN DANNO INDIRETTO, ACCIDENTALE O CONSEGUENTE. TALE ESONERO NON LIMITA LA RESPONSABILITA' DI WESTERN UNION PER I DANNI DERIVANTI DA COLPA GRAVE O DOLO IN QUELLE GIURISDIZIONI OVE TALE LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA' E' NULLA.

**9. RECLAMI E RICORSI:** Il Mittente, per qualsiasi doglianza, può presentare reclamo in forma scritta al seguente indirizzo Ufficio Reclami, via Virgilio Maroso 50, 00142, Roma o all'indirizzo [wursireclami@legalmail.it](mailto:wursireclami@legalmail.it) e riceverà risposta al reclamo entro 30 giorni dalla relativa presentazione. Se il Mittente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, potrà presentare ricorso all'Arbitro Bancario e Finanziario ("ABF"), nei termini dell'apposita Guida a disposizione dei clienti presso gli Agenti e sul sito dell'ABF .

**10. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI:** WUPSIL ai sensi della legge applicabile, tratta e raccoglie i dati direttamente presso la clientela ed li utilizza, con strumenti manuali e informatici, per l'esecuzione degli ordini di trasferimento, e per attività amministrative, di customer service, relative all'applicazione e al rispetto della normativa e degli obblighi in materia di Antiriciclaggio e di altri obblighi di legge, di studio delle esigenze dei consumatori tramite ricerca e analisi delle informazioni raccolte, per individuare e prevenire frodi e attività illecite, per migliorare i prodotti, i servizi e le operazioni, garantendone la sicurezza e riservatezza, ai sensi e per i fini del D.Lgs. 231/2007 ("Legge Antiriciclaggio"), nonché - previo consenso dell'interessato - per l'invio di materiale pubblicitario, informativo, commerciale o promozionale. I dati raccolti possono essere comunicati a soggetti terzi (società del gruppo, banche, distributori) anche in Paesi esterni allo Spazio Economico Europeo inclusi gli Stati Uniti. WUPSIL e le altre società del Gruppo possono comunicare i dati personali dei clienti, (i) se è richiesto dalla legge nazionale, straniera o da un procedimento legale o (ii) alle autorità di polizia o governative ai fini, per esempio, di individuare, investigare, perseguire e prevenire i reati, tra cui il riciclaggio di denaro e le attività criminali correlate, e i destinatari potranno a loro volta divulgare le informazioni per tali scopi o similari. Il Cliente può chiedere a WUPSIL di visionare ed ottenere copia dei propri dati personali e potrà correggere, cancellare o limitare l'uso da parte di WUPSIL dei dati personali incompleti, inesatti o non aggiornati e potrà opporsi in qualsiasi momento per motivi legittimi al trattamento dei propri dati personali che non siano obbligatori per l'esecuzione del Servizio o per legge o altri regolamenti. Per ulteriori informazioni consultare i documenti sulla trasparenza disponibili presso l'Agente o contattare il Numero Verde 800464464 (chiamata gratuita da telefono fisso e pubblico). Sulle chiamate da cellulare sono applicate le tariffe standard di ciascun gestore. Il servizio è attivo dal lunedì al sabato dalle 08:30 alle 20:30, domenica dalle 08:30 alle 19:30.

Copyright © 2014 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Tutti i diritti riservati. Edizione Giugno 2014

## PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

### Rispetto alla prestazione del Servizio Money Transfer Western Union:

- To Send
- To Receive
- Quick Pay
- Cash to Mobile
- Direct to Bank

Si consiglia una **lettura attenta** dei principali diritti prima di disporre la transazione e firmare il modulo d'ordine che equivale ad un contratto con Western Union.

20

### PRIMA DI DISPORRE LA TRANSAZIONE

#### Il Cliente ha diritto di:

- Ricevere una **copia di questo documento**;
- Ricevere il **Foglio Informativo** del Servizio Money Transfer Western Union, datato e aggiornato;
- Ottenere **gratuitamente** e portare con sé una **copia delle condizioni generali del servizio Western Union** e il **Documento di Sintesi** del Servizio Money Transfer Western Union, ovvero - a scelta del Cliente - il solo Documento di Sintesi anche prima della conclusione e senza impegno per le parti;
- Conoscere il tasso di cambio e il margine (*spread*) applicabile alla transazione.

### AL MOMENTO DI FIRMARE IL MODULO D'ORDINE

#### Il Cliente ha diritto di:

- Prendere visione del **Documento di Sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito alle **condizioni generali del servizio Western Union**;
- Sottoscrivere il modulo d'ordine **in forma scritta**;
- Ricevere una **copia dei moduli firmati** dall'agente autorizzato Western Union che offre il Servizio e una **copia del Documento di Sintesi**, da conservare;
- Ottenere l'applicazione delle stesse condizioni generali di **prestazione del Servizio Western Union** descritte nel Foglio Informativo e nel Documento di Sintesi;

### DOPO LA FIRMA DEL MODULO D'ORDINE

#### Il Cliente ha diritto di:

- Richiedere ed ottenere la **conferma dell'avvenuto incasso** da parte del beneficiario del Servizio Western Union anche mediante specifica richiesta di copia del modulo *to receive* utilizzato per l'incasso stesso;
- Ottenere a proprie spese, entro 90 giorni dalla richiesta, **copia della documentazione** inerente alle transazioni effettuate con Western Union negli ultimi dieci anni.

### **RECLAMI**

Il Cliente può presentare reclamo scritto in forma libera, anche per lettera raccomandata A/R, all'attenzione dell'ufficio reclami di Western Union, in Roma via Virgilio Maroso, 50 – 00142, o per via elettronica all'indirizzo [wursireclami@legalmail.it](mailto:wursireclami@legalmail.it) o ottenendo risposta entro i trenta giorni successivi all'invio.

Se non è soddisfatto o non riceve risposta, prima di ricorrere al giudice, il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere agli agenti autorizzati Western Union. Presso ogni agenzia Western Union è disponibile la Guida Pratica per il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario.

## GUIDA PRATICA ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Per consultare la versione aggiornata della Guida Pratica dell'Arbitro Bancario Finanziario La invitiamo ad utilizzare il seguente link:  
<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/rightbar/guida>