

Cod. 26 agg. 17/04/2019

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 Bank¹

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, scrivere all'indirizzo postale sopra riportato, oppure telefonare al numero verde 800.789.124.

L'Autorità competente per l'esercizio della vigilanza è la Banca Centrale Irlandese, fermo restando il potere della Banca d'Italia di effettuare i controlli previsti dalla legislazione vigente in materia di trasparenza e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti, di contrasto del riciclaggio e del finanziamento al terrorismo².

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

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

III. CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO MONEY TRANSFER

¹ 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 e siti internet.

² Che, per tali finalità, può delegare le Autorità di Pubblica Sicurezza ai fini dell'esecuzione dei suddetti controlli.



moving money for better

DEFINIZIONE E FUNZIONE ECONOMICA

Western Union ha sviluppato un servizio di trasferimento di denaro (*o Money Transfer*) rapido, sicuro, diffuso in tutto il mondo³ 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 a favore dei beneficiari per la riscossione 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 circa 200 Nazioni, tramite una rete composta da più di 500.000 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. L'utilizzo del Servizio Money Transfer Western Union tramite somme non in contanti (es.: tramite conto corrente bancario) sono sottoposti alle condizioni e alle norme in vigore nel Paese di riferimento. In Italia l'utilizzo del Servizio Money Transfer Western Union è effettuato prevalentemente in contanti⁴. Il Servizio Money Transfer prevede generalmente il pagamento di una commissione determinata in base all'importo da spedire. Il beneficiario riscuote la somma senza alcuna spesa aggiuntiva. I trasferimenti di denaro sono soggetti, tra gli altri, 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 sia sul trasferimento di denaro che sul medesimo Cliente 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*[®] Quick Cash, Cash to Mobile e Direct to Bank.

SERVIZIO D'INVIO DI DENARO (TO SEND MONEY) - Prima di effettuare l'operazione di invio (*to Send Money*), il Cliente viene sottoposto agli obblighi di adeguata verifica della Clientela attraverso la messa a disposizione, tra gli altri, dei propri dati anagrafici (nome, cognome, residenza, luogo e data di nascita, come risultanti dal documento esibito e in corso di validità del quale è acquisita una copia e il codice fiscale qualora attribuito) e deve indicare il nome ed il cognome del beneficiario, il Paese (inteso come Nazione) di destinazione⁵ e l'importo da inviare. Se il mittente del Servizio è un cittadino extracomunitario dovrà esibire anche 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 a favore del beneficiario sono effettuati nella valuta del Paese di destinazione.

2

Le commissioni del Servizio Money Transfer Western Union variano in relazione all'importo da trasferire. Si rimanda, a tal fine, al paragrafo relativo alle condizioni economiche riportate nel presente foglio informativo. Il dettaglio 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 prima di procedere all'esecuzione della transazione.

A ciascuna transazione di *money transfer* presa in carico è assegnato un numero identificativo della transazione "**Money Transfer Control Number**" (da ora in avanti anche MTCN), da comunicare solo ed esclusivamente al soggetto beneficiario, anche per prevenire il rischio di frodi. Il beneficiario, per procedere all'incasso in Italia, deve obbligatoriamente comunicare anche l'MTCN corretto all'Agente autorizzato Western Union.

Per transazioni di invio di denaro verso determinati Paesi è disponibile il servizio **Cash to Mobile** che consente di spedire il denaro direttamente sul cellulare del beneficiario. Il Servizio Cash to Mobile prevede limiti di importo massimo trasferibile ed è soggetto a tariffe specifiche.

Per transazioni di invio di denaro verso determinati Paesi 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 e deve essere in inglese. Per le riscossioni in Italia non è previsto l'utilizzo della Domanda Test. 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.

3 Salvo le eccezioni per i paesi dove il servizio non è attualmente disponibile

4 Salvo le previste eccezioni nel caso degli ABMT.

5 Fatte salve le eccezioni previste per Messico e Stati Uniti.



moving money for better

Il paese per il quale la comunicazione della Test Question è necessaria per l'incasso della somma⁶ (dati aggiornati al 28 agosto 2018) è:

SOUTH AFRICA

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, il 10,15% del tasso di riferimento stesso. Inoltre, al Cliente sono sottoposte l'informativa privacy e 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 consegnata dall'Agente autorizzato Western Union deve essere conservata dal Cliente almeno fino all'incasso della somma spedita da parte del beneficiario.**

Tempi di consegna: le somme inviate attraverso il Servizio Money Transfer Western Union sono generalmente 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 mittente deve richiedere che la transazione sia reinserita nel sistema per consentire la riscossione in favore del beneficiario. **Per i trasferimenti di denaro verso determinati Paesi è possibile richiedere il servizio "Next Day", che consente di incassare le somme spedite non prima di 4 o 12 ore dall'invio, a seconda del Paese o della singola promozione. 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 agenzia Western Union o ad una determinata località nel Paese di destinazione, fatta eccezione per gli Stati Uniti e il Messico.

Limiti all'invio: la legge non consente di utilizzare il Servizio Money Transfer Western Union in Italia per l'invio di importi totali superiori a 999,00 euro complessivi sette giorni solari.

3

SERVIZIO DI INCASSO DEL DENARO (TO RECEIVE MONEY) – CONDIZIONI NECESSARIE: il beneficiario della transazione Western Union per poter incassare la somma, viene sottoposto agli obblighi di adeguata verifica della Clientela e deve fornire, tra le altre cose, i propri dati anagrafici (nome, cognome, residenza, luogo e data di nascita, come risultanti dal documento esibito e in corso di validità del quale è acquisita una copia e il codice fiscale qualora attribuito) e dimostrare che: a) il proprio nominativo corrisponda al nominativo indicato dal mittente, previa esibizione di un valido documento di identificazione e, a riprova di tale corrispondenza, che conosca i dati forniti dal medesimo mittente ovvero: b) il nominativo del mittente, c) il paese di invio della transazione, d) l'importo inviato (con una possibilità di errore del 10%, e) il numero di controllo della transazione (MTCN). **In alcuni Paesi il beneficiario deve comunicare la risposta alla "Domanda Test".**

Nel caso il Cliente sia beneficiario di un'operazione di **Quick Cash** (vedi pagina seguente) la procedura di ricezione del denaro è la medesima del **TO RECEIVE MONEY**, ma dovrà essere specificato il nome della società che ha inviato la somma.

Limiti alla ricezione: attraverso il Servizio Money Transfer Western Union è possibile ricevere in Italia importi totali non superiori a 999,00 euro complessivi nel corso di sette giorni solari.

Servizio Quick pay[®] è un servizio Western Union che permette di eseguire transazioni di denaro a favore di società che, in Italia o altrove nel mondo, convenzionate con Western Union. Il Cliente, oltre alle informazioni necessarie per l'adempimento degli obblighi di adeguata verifica della Clientela, deve fornire i propri dati anagrafici (nome, cognome, residenza, luogo e data di nascita, come risultanti dal documento esibito e in corso di validità del quale è acquisita una copia e il codice fiscale qualora attribuito), i dati della società ricevente (denominazione, account), il Paese (inteso come Nazione) di destinazione e l'importo da inviare. Le transazioni effettuate attraverso il Servizio Quick Pay in Italia non possono eccedere l'importo totale di € 999,00 durante sette giorni solari.

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 agenzie Western Union presenti nel Paese di destinazione senza dover sostenere alcun costo aggiuntivo, secondo le medesime modalità e limiti previsti per il servizio "to receive money". Il personale autorizzato dalle società convenzionate potrà effettuare i trasferimenti in pochi minuti dal proprio ufficio mediante un terminale e ricevere l'estratto delle transazioni eseguite.

⁶ All'interno del medesimo paese la conoscenza della parola Test Question ai fini della riscossione di una transazione di denaro può essere limitato esclusivamente a singoli Agenti che forniscono il servizio Western Union. Tale elenco può essere soggetto a periodiche variazioni e/o aggiornamenti.



moving money for better

App Initiated Retail Service (AIR) – Il Cliente può eseguire un'operazione di invio "to send money" attraverso l'apposita applicazione "Western Union Apps", scaricabile direttamente sul telefono cellulare⁷. In questo caso, il Cliente può inserire nella "Western Union Apps" i dati relativi all'operazione di invio, incluse le informazioni necessarie per il corretto adempimento degli obblighi di adeguata verifica della Clientela e completare la transazione presso una delle agenzie abilitate a fornire tale tipologia di servizio tramite la "Western Union Apps" (c.d. "Transazione AIR")⁸. Il Cliente fornirà all'Agente il numero di telefono precedentemente riportato nella Western Union Apps per la ricerca della medesima transazione. L'Agente dovrà verificare la correttezza delle informazioni inserite dal Cliente nella Western Union Apps, inclusi il documento identificativo e il codice fiscale, se assegnato dall'Agenzia delle Entrate. Qualora tutti i dati siano esatti e completi, l'Agente completerà la transazione secondo le consuete modalità previste per l'ordinario processo di invio denaro, come precedentemente descritto. Se i dati forniti non sono esatti e completi, l'Agente non dovrà completare l'operazione di invio fino a quando il Cliente non avrà provveduto a correggerli attraverso la Western Union Apps.

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 normale procedura "to send money", ma in aggiunta il mittente dovrà indicare la banca del beneficiario, il numero di conto e l'intestatario del conto⁹. La maggior parte delle banche sono partner Western Union 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 **800.789.124** per verificare la disponibilità di tale servizio.

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, il 10,15% del tasso di riferimento. 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. 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, quale è il valore di acquisto delle valute straniere nei mercati valutari internazionali.

Il tasso di cambio e relativo margine (*spread*) massimo sono evidenziati nel modulo di ordine che è consegnato al Cliente prima della presa in carico della transazione da parte di Western Union.

Rischi tipici dell'operazione – Il Cliente ordinante (mittente) deve comunicare gli estremi della transazione esclusivamente al beneficiario, anche per evitare eventuali tentativi di frode/truffa ad opera di terzi. **Il mittente 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 di acquisto eccessivamente vantaggiose), pagare tasse, vincite di lotterie, o assecondare la richiesta di una somma di denaro apparentemente proveniente da e-mail di una persona conosciuta, senza prima verificare adeguatamente l'effettiva fondatezza della medesima richiesta.**

4

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 da 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 dalla 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, del Documento di Sintesi (o, su richiesta del Cliente, il solo Documento di Sintesi), del presente Foglio Informativo, dell'informativa privacy, dell'ABF in parole semplici, della Guida all'utilizzo del Portale ABF e del Modulo di ricorso all'ABF;

⁷ Tale servizio prevede commissioni inferiori rispetto a quelle previste per il servizio di invio denaro ordinario.

⁸ La lista completa di agenti abilitati è disponibile direttamente sull'applicazione "Western Union App".

⁹ Fermo restando che per l'invio di somme verso determinati paesi potrebbero essere richiesti eventuali ulteriori dati rispetto a quelli precedentemente elencati e previsti per il servizio Direct to Bank standard..



moving money for better

- diritto di rinunciare alla prestazione del Servizio Western Union entro la giornata della presa in carico della transazione, salvo eccezioni. Nei casi previsti, l'Agente Western Union rimborsa al Cliente l'intero importo corrisposto, comprensivo delle commissioni e di tutti i costi pagati. Se il 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 eseguita;

- diritto al rimborso dell'importo inviato qualora il beneficiario non abbia incassato la somma inviata. La commissione e gli altri costi pagati potranno essere rimborsati solo qualora il mancato incasso da parte del beneficiario 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 in occasione dell'operazione di invio, 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 di 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 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, tra gli altri, condizioni meteorologiche avverse o malfunzionamenti nelle telecomunicazioni.

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* 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 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* consegnati al Cliente relativamente alla transazione. 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. 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 una copia del modulo KYC contenente i dati forniti dal Cliente ai fini del corretto adempimento degli obblighi di adeguata verifica e richiesti per l'esecuzione della transazione. La relativa richiesta può essere effettuata direttamente all'agente che ha eseguito l'operazione, nel caso in cui lo stesso sia fornito del "Digital Pad"¹⁰, o contattando l'ufficio compliance al numero 06 87 41 06 50, qualora tale dispositivo non sia disponibile;

- richiedere la conferma dell'avvenuto incasso della transazione da parte del beneficiario;

- richiedere ed ottenere l'elenco inerente alle transazioni effettuate con Western Union negli ultimi dieci anni.

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.

¹⁰ Dispositivo utilizzato per l'acquisizione in modalità elettronica delle firme necessarie alla conclusione del contratto.



Procedure di reclamo per la soluzione delle controversie – Il Cliente può presentare reclamo scritto anche in forma libera e con ogni mezzo all'attenzione dell'ufficio reclami di W.U.P.S.I.L., sito in Roma in via Virgilio Maroso, 50 – 00142 e per via elettronica all'indirizzo wupsilreclami@legalmail.it ottenendo risposta entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del medesimo reclamo da parte dell'intermediari, fatte salve le previste situazioni eccezionali che potrebbero richiedere l'adozione di un termine più lungo, comunque non superiore a 35 giorni lavorativi.

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, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere agli Agenti autorizzati Western Union. Presso ogni agenzia Western Union e direttamente sul sito www.westernunion.it è possibile ricevere copia della documentazione per il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. O, in alternativa, il Cliente può ricorrere al Financial Services Ombudsman irlandese scrivendo a 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, o contattando il numero +353 1 6620899, oppure via email a enquiries@financialombudsman.ie, o tramite l'ufficio di riferimento (i contatti sono disponibili su http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm).

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

6

AFGHANISTAN, AMERICAN SAMOA, ANGUILLA, ANTIGUA & BARBUDA, ARUBA, AUSTRALIA, AZERBAIJAN, BAHAMAS, BAHRAIN, BARBADOS, BELARUS, BELIZE, BERMUDA, BOSNIA AND HERZEGOVINA, BRAZIL, BRITISH VIRGIN ISLANDS, BRUNEI, CAYMAN ISLANDS, COOK ISLANDS, COSTA RICA, 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, MACAU, MARSHALL ISLANDS, MEXICO, MICRONESIA (FED ST), MONGOLIA, MONTSERRAT, REPUBLIC OF NAURU, NEW CALEDONIA, NEW ZEALAND, NICARAGUA, NIUE, NORTHERN MARIANAS, OMAN, PALAU, PANAMA, PAPUA NEW GUINEA, QATAR, 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, 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



moving money for better

CONDIZIONI ECONOMICHE CASH TO MOBILE

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 Bangladesh

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	350,00	8,00

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

7

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



moving money for better

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.**

CONDIZIONI ECONOMICHE DIRECT TO BANK

Tariffe Direct to Bank verso Andorra, Argentina, Austria, Australia, Bahrain, Bangladesh, Bhutan, Belgio, Brasile, Bulgaria, Cambogia, Cina, Cipro, Croazia, Danimarca, Egitto, Emirati Arabi Uniti, Estonia, Filippine*, Finlandia, Francia, Germania, Giappone, Grecia, India, Indonesia, Italia, Irlanda, Kenya, Laos, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Maldive, Malesia, Malta, Marocco, Myanmar, Nepal, Nigeria, Norvegia, Nuova Zelanda, Olanda, Paesi Bassi, Pakistan, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Romania, Russia, Serbia, Singapore, Slovenia, Spagna, Sri Lanka, Stati Uniti, Svezia, Svizzera, Thailandia, Turchia, UK, Ungheria e Vietnam

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	25,00	1,90
25,01	500,01	3,90
500,01	992,10	6,90

8

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

CONDIZIONI ECONOMICHE NEXT DAY

Tariffe Next Day (4h) per: **Italia Intra.**

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



moving money for better

Tariffe Next Day (4h) per: **Romania e Moldova.**

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

Le tariffe sono valide per gli invii effettuati da Alessandria, Ancona, Arezzo, Bergamo, Caserta, Chieti, Cosenza, Cuneo, Ferrara, Foggia, Frosinone, Genova, Grosseto, Latina, L'Aquila, Lecce, Livorno, Macerata, Modena, Monza Brianza, Perugia, Ragusa, Ravenna, Rimini, Salerno, Taranto, Trapani, Treviso, Vicenza, Viterbo, Udine e province.

Tariffe Next Day (4 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

Il servizio Next Day non è disponibile per gli invii effettuati da Bari, Bologna, Brescia, Catania, Firenze, Forli-Cesena, Messina, Milano, Napoli, Padova, Palermo, Pavia, Pisa, Roma, Torino, Venezia, Verona, Reggio-Calabria e province verso Romania e Moldavia

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



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

*Il servizio Next Day non è disponibile per gli invii effettuati dalla Lombardia verso El Salvador

**Il servizio Next Day non è disponibile per gli invii effettuati dalle province di Milano e La Spezia verso Repubblica Dominicana

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 **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

10

CONDIZIONI ECONOMICHE IN MINUTI

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. Servizio non disponibile Italia su italia.

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, Lettonia, Lichtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Moldavia, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Spagna, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Reunion (Francia), Slovenia, Svezia e Ungheria.



moving money for better

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, Lettonia, Lichtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Moldavia, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Spagna, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Reunion (Francia) Romania*, Slovenia, Svezia e Ungheria.

Servizio non disponibile Italia su Italia.

*Queste tariffe non sono valide per gli invii verso Romania e Moldavia da Bari, Bologna, Brescia, Catania, Firenze, Forlì-Cesena, Messina, Milano, Napoli, Padova, Palermo, Pavia, Pisa, Roma, Torino, Venezia, Verona, Reggio-Calabria e province.

Tariffe In Minuti per: Romania e Moldavia

Tariffe valide per le province di Bari, Bologna, Brescia, Catania, Firenze, Forlì-Cesena, Messina, Milano, Napoli, Padova, Palermo, Pavia, Pisa, Roma, Torino*, Venezia, Verona, Reggio-Calabria e province

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	25.00	1.90
25.01	50.00	3.50
50.01	100.00	4.00
100.01	150.00	7.50
150.01	200.00	8.00
200.01	300.00	9.50
300.01	500.00	12.50
500.01	600.00	16.00
600.01	700.00	18.00
700.01	800.00	22.00
800.01	900.00	24.00
900.01	973.00	26.00

*Queste tariffe non sono valide per gli invii verso Romania dalla provincia di Torino e sono valide sono per gli invii dalla suddetta provincia verso la Moldavia



Tariffe In Minuti per: Romania e Moldavia

Tariffe valide per le province per gli invii effettuati da Alessandria, Ancona, Arezzo, Bergamo, Caserta, Chieti, Cosenza, Cuneo, Ferrara, Foggia, Frosinone, Genova, Grosseto, Latina, L'Aquila, Lecce, Livorno, Macerata, Modena, Monza Brianza, Perugia, Ragusa, Ravenna, Rimini, Salerno, Taranto, Trapani, Treviso, Vicenza, Viterbo, Udine e province.

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 In Minuti per: Romania

Tariffe valide per la provincia di Torino

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	25.00	1.90
25.01	100.00	2.90
100.01	200.00	5.50
200.01	400.00	8.50
400.01	500.00	11.50
500.01	700.00	14.50
700.00	800.00	17.50
800.01	976.50	22.50

12

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



moving money for better

Tariffe In Minuti valide per i seguenti paesi: **Albania, Kosovo e Macedonia**

Tariffe valide per le province di Cuneo, Macerata, Modena e Siena

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	100,00	4,90
100,01	200,00	8,00
200,01	400,00	12,00
400,01	500,00	16,00
500,01	600,00	19,00
600,01	700,00	22,00
700,01	800,00	24,00
800,01	900,00	27,00
900,01	970,00	29,00

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

13

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



moving money for better

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	9,00
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 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

14

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: 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



moving money for better

Tariffe In Minuti per: **Bangladesh, Pakistan e Sri Lanka**

Tariffe valide per la città di Monza

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	994,10	4,90

Tariffe In Minuti per: **Bhutan, Cambogia, Filippine, India, Laos, Maldive, Malesia, Myanmar, Nepal e Vietnam**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	25,00	1,90
25,01	100,00	4,40
100,01	500,00	4,90
500,01	990,50	8,50

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.

15

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: **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



moving money for better

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 **Senegal**

Tariffe valide solo per le province di Brescia, Bergamo, Firenze, Napoli, Milano, Pescara, Pisa, Ravenna, Roma, Treviso e Varese

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0.01	50.00	3.50
50.01	100.00	4.00
100.01	200.00	4.50
200.01	300.00	6.50
300.01	400.00	9.00
400.01	500.00	11.00
500.01	600.00	13.00
600.01	700.00	15.00
700.01	800.00	17.00
800.01	900.00	19.00
900.01	978.00	21.00

16

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

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	979.02	2%



moving money for better

Tariffe In Minuti per: **Argentina, Bolivia, Cile, Colombia, Rep. Dominicana, Paraguay, Uruguay, Venezuela¹¹**.

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: **Rep. Dominicana**
 Tariffe valide solo per le province di Milano e La Spezia

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
50,01	100,00	3,00
100,01	400,00	4,90
400,01	700,00	1,5%
700,01	979,02	2,0%

Tariffe In Minuti per: **El Salvador**
 Tariffe valide esclusivamente per gli invii effettuati dalla Lombardia

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	979,02	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

¹¹ 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.



930,01	945,50	53,50
--------	--------	-------

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 al 10,15%

**CONDIZIONI ECONOMICHE SERVIZIO AIR – INVIO DI DENARO PRENOTATO
 CON APP E CONFERMATO PRESSO I PUNTI VENDITA ADERENTI**

IMPORTO DA INVIARE		TARIFFE
DA EURO	A EURO	COMMISSIONI IN EURO
0,01	996,10	2,90

Questo servizio disponibile solo presso alcuni punti vendita selezionati. Consultare la APP per informazioni

Cod. 15 agg. 28/08/2018

PRINCIPALI DIRITTI DEL CLIENTE

Rispetto alla prestazione del Servizio Money Transfer Western Union:

- **To Send (incluso il servizio c.d. App Initiated Retail Service - AIR)**
- **To Receive**
- **Quick Pay**
- **Quick Cash**
- **Cash to Mobile**
- **Direct to Bank**

Si consiglia **una lettura attenta** dei principali diritti prima di disporre la transazione.

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, dell'Informativa Privacy** e il **Documento di Sintesi** del Servizio Money Transfer Western Union prima della conclusione e senza impegno per le parti.
- Conoscere il tasso di cambio e il margine (*spread*) massimo applicabile alla transazione.

19

AL MOMENTO DI FIRMARE LA RICEVUTA

Il Cliente ha diritto di:

- Prendere visione del **Documento di Sintesi** con tutte le condizioni economiche, unito alle **condizioni generali del servizio Western Union**.
- 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 DELLA RICEVUTA

Il Cliente ha diritto di:

- Richiedere una copia del modulo di adeguata verifica – KYC – sottoscritto ai fini dell'esecuzione della transazione, secondo le modalità indicate nel Foglio Informativo.
- Richiedere ed ottenere la **conferma dell'avvenuto incasso** da parte del beneficiario del Servizio Western Union.
- Ottenere l'elenco inerente alle transazioni effettuate con Western Union negli ultimi dieci anni.
- Ottenere copia dell'ABF in parole semplici, della Guida all'utilizzo del Portale ABF e del Modulo di ricorso all'ABF.

RECLAMI



moving money for better

Il Cliente può presentare reclamo scritto in forma libera e con ogni mezzo all'attenzione dell'ufficio reclami di Western Union, in Roma via Virgilio Maroso, 50 – 00142 e per via elettronica all'indirizzo wupsilreclami@legalmail.it ottenendo risposta entro 15 giorni lavorativi successivi alla sua ricezione, fatte salve le previste situazioni eccezionali che potrebbero richiedere l'adozione di un termine più lungo, comunque non superiore a 35 giorni lavorativi.

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, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere agli agenti autorizzati Western Union. Presso ogni agenzia Western Union e sul sito www.westernunion.it sono disponibili le copie dell'ABF in parole semplici, della Guida all'utilizzo del Portale ABF e del Modulo per il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario. O, in alternativa, il Cliente può ricorrere al Financial Services Ombudsman irlandese scrivendo a 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, o contattando il numero +353 1 6620899, oppure via email a enquiries@financialombudsman.ie, o tramite l'ufficio di riferimento (i contatti sono disponibili su http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/national-out-of-court-bodies/index_en.htm).

DOCUMENTO DI SINTESI

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO – TARIFFE ORDINARIE

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

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: i) il *Next Day Service*, che consente al beneficiario d'incassare la somma non prima di 4 e 12 ore dall'invio e il pagamento di una tariffa ridotta da parte del mittente; ii) il servizio *Cash to Mobile* che prevede l'invio del denaro direttamente sul cellulare del beneficiario con determinati limiti massimi di importo trasferibili a condizioni economiche speciali; iii) 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 consegnato al Cliente 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 pubblicizzate presso i punti vendita autorizzati Western Union.

TASSO DI CAMBIO - Il tasso di cambio applicato al Servizio è calcolato sulla base di tassi di cambio bancari disponibili sui mercati valutari internazionali più un margine (*spread*) che varia in base al Paese di destinazione. 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 del 10,15%, 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*) massimo sono evidenziati nel modulo d'ordine consegnato al Cliente prima dell'esecuzione della transazione.

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 anche nel modulo di 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

Termini e Condizioni generali applicabili al servizio Money Transfer di Western Union® (il "Servizio")

Il servizio è prestato da Western Union Payment Services Ireland Limited ("WUPSI" o "Western Union") attraverso una rete di agenti autorizzati (gli "Agenti") all'interno dello Spazio Economico Europeo (SEE). WUPSI esternalizza funzioni operanti ad altre società del gruppo Western Union e a fornitori terzi preiscritti. WUPSI, una controllata dell'Western Union Company, è una società irlandese con sede legale presso Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublino 14, Irlanda.

Western Union Payment Services Ireland Limited è soggetta alla regolamentazione della Banca Centrale d'Irlanda (la "Banca Centrale") ed è iscritta con il numero C55075 come istituto di pagamento nel registro delle società che offrono servizi di pagamento tenuto dalla Banca Centrale. Per ulteriori informazioni visitate il sito www.centralbank.ie.

Western Union offre il Servizio su scala nazionale e internazionale. Con l'avvio di una transazione di invio o di ricevuta, la messa a disposizione dei dati identificativi richiesti e la firma della ricevuta relativa alla transazione stessa, prestata a vostro consenso all'esecuzione del trasferimento di denaro. Prima di dare conferma al mittente delle somme, in quanto mittenti verrete informati per iscritto e in modo visibile presso la sede dell'Agente prima del completamento dell'ordine, o attraverso lo stesso canale utilizzato per realizzare il trasferimento di denaro, in merito al tempo massimo di esecuzione dell'operazione, alle commissioni e al tasso di cambio applicati all'operazione. Siete tenuti a informare esclusivamente il vostro beneficiario dell'esistenza di un trasferimento di denaro, del nome del mittente, del paese di origine, dell'ammontare indicativo della somma di denaro, del codice identificativo dell'operazione ("Money Transfer Control Number" o "MTCN") ed di ogni altra condizione o requisito applicabile alla sede.

Per l'utilizzo del Servizio è necessario aver compiuto 18 anni. La legge vieta ai prestatori di trasferimento di denaro di concludere affari con determinate persone e con determinate organizzazioni. Il Servizio non potrà fornire il servizio a queste persone e con questi Paesi. Western Union è tenuta a controllare tutte le transazioni in base a elenchi nominativi redatti dai governi degli Stati e dalle registri con cui intrattiene rapporti affari, tra questi nominativi, a titolo esemplificativo ma non limitativo, l'Ufficio di Controllo dei Beni Stranieri del Dipartimento del Tesoro degli Stati Uniti d'America (US Treasury Department's Office of Foreign Assets Control - OFAC) e l'Unione Europea. Se viene accertata una potenziale violazione di legge, l'ordine di esecuzione della transazione per determinare se il nome della persona si trova sull'elenco corrispondente. Occasionalmente i clienti vengono invitati a fornire ulteriori prove d'identità e altre informazioni, per cui le transazioni possono venire ritardate. Questo è un obbligo di legge che vale per tutte le transazioni eseguite da Western Union. Per ulteriori informazioni, chiamate il numero 800789124 (da tel. fisso) o 0238591172 (da cellulare).

Condizioni di pagamento e responsabilità – Il pagamento verrà eseguito a favore della persona che Western Union o il suo Agente ritenga che ne abbia diritto. Il pagamento può essere eseguito anche quando il modulo compilato dal beneficiario (se del caso) conterrà errori minimi (ad esempio, errori tipografici di lieve entità), ma non potrà essere in alcun modo effettuato se il codice MTCN è inesatto. Il pagamento può essere effettuato solamente a seguito della verifica dei dati di identità del beneficiario, correzione ed approvazione del mittente e autorità governative, e salvo il beneficiario fornire eventuali ulteriori dati KYC necessari, e qualora il beneficiario abbia fornito i dettagli relativi all'operazione richiesti da Western Union. Il denaro trasferito, il nome del mittente, il codice MTCN corretto, la domanda test (nei paesi nei quali tale domanda è richiesta) e il paese da quale i soldi sono stati inviati. Nel momento in cui la somma di denaro trasferita sarà stata versata ad una persona che abbia fornito i sopracitati dettagli dell'operazione, Western Union avrà adempito le sue obbligazioni nei vostri confronti. Western Union o il suo Agente dovrà esaminare con appropriata attenzione i dettagli dell'operazione citati dal beneficiario e il documento d'identità prodotto e dovrà rifiutare il pagamento nel caso in cui ci sia motivo per dubitare dell'autenticità del citato documento d'identità.

Tutte le informazioni relative al Servizio sono contenute nei documenti di Trasparenza disponibili presso le sedi o sul nostro sito internet www.westernunion.it.

Siete tenuti ad assicurare la correttezza, la completezza e la legittimità (se del caso) delle informazioni fornite. Dovete assicurarvi che persone diverse dal beneficiario non vengano a conoscenza del MTCN e dei dati relativi al trasferimento. Western Union rassicura di trasferire somme di denaro solo a persone che conoscete. Western Union non accetta alcuna garanzia per la fornitura, o l'acquisto della proprietà di beni o servizi che sono stati pagati utilizzando il Servizio.

Se ritenete che i dettagli dell'operazione siano stati rubati, smarriti o copiati, contattate immediatamente Western Union chiamando il numero 800789124 (da tel. fisso) o 0238591172 (da cellulare). Prima di segnalare a Western Union questo tipo di smarrimento, furto o uso improprio, potete ritenere responsabile solo nel caso in cui (i) abbiate trasferito i dettagli dell'operazione a persone diverse dal beneficiario che abbiano contribuito all'uso improprio o (ii) abbiate immediatamente comunicato la perdita, il furto o l'uso improprio o (iii) abbiate agito per frode, con dolo o con colpa grave.

Responsabilità – Western Union sarà ritenuta responsabile, ai sensi della legge in vigore, dei danni causati da condotte fraudolente o poste in essere con colpa grave da parte dei suoi dipendenti e Agenti, durante l'effettuazione dell'operazione. La responsabilità di Western Union, quale delle sue controllate e dei suoi Agenti stranieri, è esclusa nei casi di colpa non grave. La responsabilità di Western Union è limitata al rimborso dei danni derivanti dal contratto ragionevolmente prevedibili fino ad un ammontare massimo di Euro o equivalente (in aggiunta all'ammontare di denaro trasferito e ad ogni addobito). In nessun caso Western Union sarà responsabile se avete intenzionalmente o negligenzemente reso noto a persone diverse dal beneficiario, i dati relativi al trasferimento. Western Union non sarà ritenuta responsabile per i danni derivanti da forza maggiore (inclusi l'interruzione delle linee di telecomunicazione, sovrimpressioni, guasti o altri eventi che non dipendono da Western Union - ad esempio scioperi, terremoti o ordini emessi dalle autorità governative).

Laddove un Agente Western Union accetti un assegno, una carta di credito o di debito o altre forme di pagamento diverse dal contante (nei Paesi in cui è applicabile), né Western Union né il suo Agente saranno obbligati a realizzare il trasferimento di denaro o a pagarlo, se il pagamento non può essere incassato in contante. Inoltre, né Western Union né i suoi agenti saranno responsabili per i danni causati dal mancato pagamento a un beneficiario dovuto alla raccolta, da parte di Western Union e dei suoi Agenti, di pagamenti non in contante o al fatto che il trasferimento di denaro è stato effettuato solamente nel momento in cui Western Union o i suoi Agenti sono stati in grado di incassare in contante il pagamento in questione.

Western Union e i suoi Agenti possono rifiutarsi di prestare il Servizio a chiunque, senza fornire spiegazioni, in modo particolare per prevenire frodi, riciclaggio di denaro o finanziamento al terrorismo o per rispettare qualunque tipo di legge vieta, di ordine giuridico o di obbligo posto da ogni tipo di autorità di regolamentazione o governativa.

Il prelievo dei fondi da parte del beneficiario sarà possibile entro pochi minuti, o a seconda dell'opzione scelta, al più tardi al termine del giorno lavorativo successivo al giorno in cui Western Union o il suo Agente abbiano ricevuto la somma da inviare e le spese relative all'operazione (la "Data di Ricevimento"), nel rispetto dei requisiti di legge e normativi. Per trasferimenti di denaro emessi su moduli cartacei, quest'ultimo aumentato di un giorno lavorativo. Per (i) i trasferimenti di denaro che avvengono al di fuori dello SEE (o (ii) per i trasferimenti di denaro nei quali c'è più di un cambio valutario tra Euro e la valuta di uno stato membro dell'Unione Europea o del SEE ma non appartenente alla zona Euro oppure (iii) per un possibile trasferimento di denaro transfrontaliero che non avvenga in valuta Euro, i fondi saranno disponibili per il prelievo da parte del beneficiario, al più tardi, alla fine del quarto giorno lavorativo successivo alla data di Ricevimento.

I normali trasferimenti di denaro sono generalmente disponibili per essere ritirati in pochi minuti, a meno che non venga scelto un servizio di consegna ritardato, nel qual caso i fondi sono disponibili per il prelievo da parte del beneficiario, con successo, con un ritardo di un giorno lavorativo. Western Union viene inviata, a seconda dell'opzione di servizio ritardato selezionata, i fondi potrebbero ritardare o i Servizi potrebbero non essere disponibili in ragione di alcune condizioni dell'operazione, incluso l'ammontare inviato, il paese di destinazione, la disponibilità della valuta, questione regolatorie, i requisiti di identificazione, gli orari degli uffici dell'Agente, le differenze tra i fusi orari oppure l'avvenuta stipulazione di opzioni di ritardata consegna. Western Union applica ulteriori restrizioni. Per ulteriori informazioni, chiamate il numero 800789124 (da tel. fisso) o 0238591172 (da cellulare).

I dettagli delle commissioni e delle spese che dovete pagare per il Servizio di Western Union, così come i dettagli del tasso di cambio e del massivo spread applicabile che verranno applicati, sono indicati sulla ricevuta di trasferimento. I trasferimenti di denaro normalmente avverranno nella valuta del paese di destinazione (in alcuni paesi il pagamento è disponibile solo in valuta sostitutiva). Il tasso di cambio effettivo sarà determinato nel momento in cui il trasferimento di denaro verrà confermato nel sistema. I cambi di valuta sono effettuati al tasso di cambio vigente applicato da Western Union. Tuttavia in alcuni Paesi a causa delle normative vigenti, il tasso di cambio può essere soltanto stimato e il tasso di cambio effettivo sarà determinato al momento del pagamento. Western Union calcola il proprio tasso di cambio sulla base dei tassi di cambio di mercato, con l'aggiunta delle commissioni applicate dagli Stati e i suoi Agenti, inoltre, guadagnano dal tasso di cambio. La maggior parte dei tassi di cambio sono adeguati più volte al giorno, in linea con il tasso prevalente dei mercati finanziari globali. Nei limiti concessi dalla legge, Western Union potrebbe detrarre una spesa amministrativa dai trasferimenti di denaro che non vengono prelevati da più di un anno dalla data di ricevimento. Per ulteriori informazioni, chiamate il numero 800789124 (da tel. fisso) o 0238591172 (da cellulare).

Potrebbe assistere per il beneficiario commissioni supplementari per il ricevimento di denaro rimesso dal mandante mediante telefono cellulare o su un conto. Il contratto concluso tra il beneficiario e il suo fornitore di servizio telefonico mobile, di tv/cable o di altri tipi di conto stabilisce le norme applicabili al conto nonché i diritti vigenti, i rapporti di responsabilità,

le commissioni, la disponibilità di mezzi e le eventuali limitazioni di conto. Se i dati del conto o il numero di telefono cellulare non dovessero corrispondere al beneficiario, il denaro viene accreditato sul numero di conto indicato dal mandante. Western Union non assume alcuna responsabilità nei confronti del mandante, né nei confronti del titolare del conto, per commissioni o costi di cambio applicati per la conversione nella valuta valida in loco nonché per azioni o omissioni di fornitori di servizi finanziari attivi nei luoghi di destinazione o agenti come intermediari. In alcuni paesi, Western Union offre una notifica via SMS al fine di comunicare al mittente che l'operazione è stata ricevuta dal beneficiario o al fine di segnalare al beneficiario che i fondi sono disponibili per il prelievo. Se il mandante o il beneficiario desiderano ricevere una comunicazione per SMS relativa alla disponibilità o al pagamento del denaro, Western Union non è responsabile per alcuna spesa associata ai messaggi SMS che il mittente o il beneficiario dovranno pagare, ed eventuali commissioni applicate dal relativo fornitore di servizi sono esclusivamente a carico del mandante o del beneficiario.

Confitto d'interessi – WUPSI, realizza il Servizio nell'interesse dei suoi clienti. I trasferimenti di denaro non tendono a dare origine a conflitto d'interessi implicanti il rischio di un danno agli interessi dei suoi consumatori. Qualora sorga un conflitto d'interessi che non possa essere ragionevolmente evitato, WUPSI sarà tenuta a: a) comunicare al consumatore la natura generale e la fonte del conflitto d'interessi; e b) assicurarsi che il conflitto non danneggi l'interesse del consumatore. Per ulteriori informazioni, chiamate il numero 800789124 (da tel. fisso) o 0238591172 (da cellulare).

Cancellazioni e rimborsi – È possibile cancellare l'operazione presso un ufficio di un Agente o chiamando il numero 800789124 (da tel. fisso) o 0238591172 (da cellulare) fino al momento in cui il beneficiario abbia ritirato il denaro, per le operazioni effettuate da un conto, finché Western Union non avrà inviato i fondi a un partner bancario. Una volta cancellata l'operazione, Western Union rimborserà la somma premiata, deducendo la commissione relativa al trasferimento applicato per il Servizio. Nel caso in cui la cancellazione avvenga entro il giorno della richiesta del Servizio, le spese di transazione non vengono detratte. Generalmente sono necessari al massimo 10 giorni lavorativi. Nel caso in cui il pagamento del beneficiario non avvenga entro 45 giorni, potrete chiedere un rimborso della somma principale del trasferimento di denaro scrivendo una lettera o un'e-mail a WUPSI. Western Union rimborserà il compenso per il trasferimento di denaro dietro richiesta scritta con lettera o e-mail indirizzata a WUPSI nel caso in cui il trasferimento di denaro non sia stato reso disponibile al beneficiario nei tempi sopra indicati, salvo ritardi derivanti da forza maggiore o dovuti a condizioni fuori dal controllo di Western Union (o degli Agenti), inclusi obblighi regolamentari, condizioni meteorologiche avverse o malfunzionamenti nelle linee di telecomunicazione. I pagamenti relativi ad alcuni trasferimenti di denaro potrebbero subire ritardi in conseguenza dell'applicazione di leggi degli Stati Uniti o di altra normativa applicabile.

Nel caso in cui abbiate un reclamo, o crediate che sia stato commesso un errore o abbiate una domanda da porre relativa al Servizio, vi invitiamo a contattare il vostro consumatore: chiamando il numero 800789124 (da tel. fisso) o 0238591172 (da cellulare), inviando un'e-mail a westernunion@westernunion.it, oppure inviando un reclamo scritto con lettera o fax, o inviando una lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, all'attenzione dell'ufficio reclami WUPSI di Roma, Via Virgilio Maroso, 50 - 00142, o contattandoci tramite il nostro sito web all'indirizzo www.westernunion.it/assistenza. Analizzeremo la Vostra richiesta e vi invieremo una risposta entro 15 giorni lavorativi. Se necessario, potrebbe essere inviata una risposta intercorrente, indicando chiaramente i motivi di un ritardo nella risposta e specificando il termine entro il quale ci si attende di ricevere una risposta definitiva. In ogni caso, il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera i 35 giorni lavorativi. In caso di insoddisfazione o in caso di reclamo, il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) prima di ricorrere al giudice. Per informazioni su come contattare l'Arbitro, consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, rivolgersi alle filiali o alla Banca d'Italia o agli Agenti autorizzati di Western Union. La copia semplificata dell'Arbitro Bancario Finanziario, la guida all'utilizzo del Portale ABF e il modulo di ricorso ABF sono disponibili presso le singole sedi dell'Agente e sul sito www.westernunion.com. In alternativa, rivolgersi all'Ombudsman per i servizi finanziari nel vostro paese: il numero, Lincoln House, Lincoln Place, Dublino 2, Irlanda, chiamando il numero +353 1 6620899 o via e-mail enquiries@lincolncustomerombudsman.ie, o all'ufficio governativo locale (i recapiti di questi uffici sono disponibili all'indirizzo http://ec.europa.eu/consumers/odr_consumer_disputes/index.cfm?module=dr_contact).

Western Union utilizzerà ed elaborerà i vostri dati personali secondo le modalità descritte nell'informatica sulla privacy, con il vostro esplicito consenso.

* Chiamate gratuite da rete fissa e dai telefoni pubblici. Potrebbero applicarsi le tariffe standard per le chiamate da telefoni cellulari. Il servizio è disponibile dal lunedì al sabato dalle 08:30 alle 20:30, domenica dalle 08:30 alle 19:30.

Copyright © 2018 WESTERN UNION HOLDINGS, INC. Tutti i diritti riservati. Rivisitaci nell'aprile 2019.

Informativa sulla privacy

Le informazioni personali sono soggette a trattamento ai sensi della legge applicabile e sono controllate da Western Union Payment Services Ireland Limited, Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublino 14, Irlanda.

Informazioni che raccogliamo sull'utente: quando l'utente utilizza i nostri servizi digitali o di vendita al dettaglio, ci contattata o si iscrive ai nostri programmi fedeltà, raccogliamo le sue informazioni personali (come indicato nel presente modulo) e i nostri moduli applicativi online o possiamo utilizzarle insieme ad altre informazioni raccolte o generate nel corso del rapporto con l'utente. Raccogliamo informazioni di contatto dell'utente nonché informazioni sui money transfer, sui pagamenti di utenze, sull'iscrizione ai nostri programmi fedeltà, sul precedente utilizzo dei nostri servizi e sulle scelte di marketing dell'utente. Quando l'utente utilizza i nostri servizi online, raccogliamo informazioni personali sul dominio e sull'indirizzo da quale l'utente accede a Internet, sull'indirizzo IP del computer o sull'ID pubblicitario del dispositivo, sul browser e sul sistema operativo, sulla data e l'ora di accesso ai nostri siti Web e sull'indirizzo del sito dal quale l'utente ha effettuato il collegamento al nostro sito Web al momento della visita. Per effettuare un money transfer, l'utente deve fornire le informazioni richieste nel modulo pertinente, che dovrà compilare per eseguire l'operazione e per consentirci di ottemperare ai nostri obblighi fiscali associati al money transfer. Qualora l'utente non fornisca le informazioni personali richieste, non potrà effettuare un money transfer con noi. Oltre alle informazioni personali che raccogliamo dall'utente, possiamo anche raccogliere informazioni ottenute dalla persona all'utente quale ciò dalla quale l'utente riceve denaro, nonché dai nostri agenti, fornitori di servizi, partner aziendali, società di verifica dell'identità, società di gestione dei pagamenti e del rischio di frode, organismi preposti all'applicazione della legge e fonti di dati commerciali e pubblici.

Utilizziamo le informazioni dell'utente per le seguenti finalità consentite dalla legge:

- Fornitura dei nostri servizi all'utente:** sono incluse le informazioni personali necessarie per condurre money transfer e fornire all'utente altri prodotti e servizi come richiesto ai sensi dei nostri contratti con l'utente.
- Finalità legali o di conformità:** è incluso l'utilizzo delle informazioni personali dell'utente per ottemperare agli obblighi legali e normativi come le disposizioni anticiclaggio e contro il finanziamento del terrorismo, nonché l'utilizzo dei dati personali per convalidare e autenticare l'identità dell'utente e il ricorso a terze parti per svolgere tali attività.
- Finalità aziendali legittime:** utilizziamo le informazioni personali dell'utente per analizzare e migliorare la qualità, la velocità e l'efficienza dei nostri prodotti, delle nostre sedi e operazioni, nonché dei servizi e dell'assistenza che forniamo. A fine di migliorare le nostre prestazioni e le nostre operazioni per l'erogazione dei nostri servizi e per gestire i rischi correlati a sicurezza, frode e identità, tra cui il rilevamento, la prevenzione e la lotta alla frode e al furto, nonché per impedire l'uso illegittimo o vietato dei nostri servizi. Conduciamo

le analisi delle informazioni in nostro possesso per comprendere meglio le esigenze dei nostri clienti e le transazioni da questi effettuate; sono incluse le analisi che ci consentono di personalizzare le nostre attività di marketing, di adattare i nostri prodotti e servizi per prevedere le esigenze e i requisiti dell'utente e per amministrare il nostro programma fedeltà.

A condizione che l'utente abbia fornito il proprio consenso: utilizzo delle informazioni personali dell'utente per una specifica finalità a attività a cui l'utente abbia fornito il proprio consenso. Nel rispetto delle scelte dell'utente tutelate dalla legge applicabile e sulla base delle informazioni di contatto da queste fornite, invieremo comunicazioni di marketing e offerte tramite e-mail, telefono, posta, SMS, social media e altri canali di comunicazione.

Potremmo divulgare le informazioni personali dell'utente: qualora vi sia una ragionevole necessità di farlo per uno qualsiasi degli scopi sopra elencati, divulghiamo le informazioni personali dell'utente ai seguenti tipi di organizzazioni o parti: società del gruppo Western Union; i nostri agenti o partner aziendali che intervengono nell'erogazione del servizio specifico o nell'esecuzione della transazione di money transfer che l'utente ha richiesto; fornitori di servizi, società di elaborazione dei pagamenti, partner bancari e società di elaborazione dei dati con i quali sono stati stipulati contratti per erogare servizi aziendali e commerciali, incluse le ricerche sulla soddisfazione dei clienti per nostro conto; fornitori di servizi e società di elaborazione dati con i quali sono stati stipulati contratti per convalidare l'accuratezza delle informazioni fornite dall'utente, autenticare l'identità dell'utente e gestire i rischi correlati a sicurezza, frode e identità. Inoltre, divulghiamo le informazioni personali dell'utente a livello globale come richiesto o consentito dalle leggi e dalle normative applicabili alle autorità normative e finanziarie, agli organismi preposti all'applicazione della legge, a tribunali, pubbliche amministrazioni o agenzie delle pubbliche amministrazioni per ottemperare agli obblighi di conformità e legali o per difendere i diritti e gli interessi di Western Union o di terzi.

Trasferimento internazionale: trasferiamo le informazioni dell'utente in paesi al di fuori dello Spazio economico europeo (SEE), tra cui, a titolo di esempio, gli Stati Uniti, come richiesto dalla legge applicabile alle autorità normative, dagli organismi preposti all'applicazione della legge e dalle agenzie delle pubbliche amministrazioni. Inoltre, quando l'utente invia o riceve denaro verso o da un altro paese, abbiamo l'obbligo di condividere alcune delle sue informazioni personali con tale paese come richiesto o consentito dalla legge. Possiamo trasferire determinate informazioni personali sull'utente ai nostri dati center negli Stati Uniti ed elaborare per ottemperare agli obblighi legali e di conformità che si applicano ai servizi che forniamo. Inoltre, archiviamo determinate informazioni personali nel nostro data center negli Stati Uniti, sulla base delle scelte di marketing dell'utente. Quando le informazioni personali dell'utente vengono trasferite o archiviate negli Stati Uniti o in un altro paese al di fuori del SEE per il quale la Commissione europea non ha ancora adottato una decisione adeguata, tali informazioni saranno protette da clausole contrattuali appropriate o da altro meccanismo approvato dall'UE.

come richiesto dalla legge. L'utente può richiedere di prendere visione di tali meccanismi utilizzando i dati di contatto riportati di seguito.

Conservazione delle informazioni personali: le informazioni personali dell'utente verranno conservate in conformità ai periodi indicati nelle normative applicabili alle transazioni finanziarie, compresi i periodi indicati nelle leggi in materia di anticiclaggio o contratto del finanziamento del terrorismo e in altre leggi applicabili. In caso contrario, conserveremo le informazioni dell'utente solo in il tempo richiesto dai fini specifici per i quali sono state raccolte, per risolvere eventuali questioni che l'utente potrebbe sollevare o per il tempo necessario per proteggere o difendere la nostra posizione giuridica.

Dritti dell'utente: l'utente ha diritto di sapere se stiamo effettuando il trattamento delle sue informazioni personali e di richiedere una copia di tali informazioni, che riceverà a titolo gratuito. L'utente ha il diritto di richiedere una copia strutturata e leggibile meccanicamente di determinate informazioni che ci ha fornito per gli scopi per i quali ha prestato il proprio consenso o laddove l'utilizzo da parte nostra sia richiesto in virtù di un contratto stipulato con l'utente. Ci riserviamo il diritto di addebitare una commissione di importo ragionevole per la fornitura delle informazioni, o di non soddisfare la richiesta dell'utente, qualora quest'ultima sia palesemente infondata o eccessiva. L'utente ha il diritto di chiederla l'interruzione dell'invio di comunicazioni di marketing. L'utente ha il diritto di chiederla la correzione di proprie informazioni qualora queste siano incomplete, inesatte o non aggiornate. L'utente ha il diritto di chiederla, in alcune circostanze, di cancellare determinate informazioni sul proprio conto, limitare determinati utilizzi delle proprie informazioni e anche, qualora il nostro utilizzo sia destinato a scopi aziendali legittimi, di opporsi a determinati utilizzi di tali informazioni. Laddove l'utente non ha fornito il consenso per il trattamento delle proprie informazioni personali, l'utente ha il diritto di revocarlo in qualsiasi momento. Quando riceviamo una richiesta, possiamo chiedere all'utente informazioni aggiuntive per verificare l'identità. Per esercitare tali diritti, l'utente può contattarci direttamente al nostro chiamando al numero 800 789 124 inviando un'e-mail all'indirizzo Italy.Customers@westernunion.it o utilizzando il nostro sito Web <https://www.westernunion.com/it/contatti>. htm. Ci adopereremo per rispondere alla richiesta entro il periodo massimo stabilito dalla legge. Potremmo necessitare di un periodo maggiore. La richiesta verrà evasa nella misura richiesta dalla legge applicabile. L'utente che volesse effettuare un reclamo in merito alla risposta fornita da Western Union alla propria richiesta ai sensi della protezione dei dati, può farlo solo se il reclamo si riferisce alla modalità di gestione dei dati, se non fosse soddisfatto, l'utente può inoltrare un reclamo all'autorità di vigilanza nel proprio paese. Può inoltre contattare il nostro responsabile della protezione dei dati all'indirizzo wuprivacy@westernunion.com.



Western Union Payment Services Ireland Limited
Unit 9 Richview Business Park, Clonskeagh, Dublin 14, Ireland
Iscritta con n. C55075 nel registro degli Istituti di Pagamento soggetti alla vigilanza della Banca Centrale Irlandese, operante in Italia ai sensi dell'art. 114-decies, comma 4, del D.Lgs. 385/1993

moving money for better

DOCUMENTI ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO

Per consultare la versione aggiornata della documentazione dell'Arbitro Bancario Finanziario e, in particolare, le copie dell' "ABF in parole semplici", la "Guida all'utilizzo del Portale ABF" ed il modulo di ricorso all'ABF, La invitiamo ad utilizzare il seguente link:
<https://www.arbitrobancariofinanziario.it/>

