

Cod. 33 agg. 12/08/2024

FOGLIO INFORMATIVO

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

| I. INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO | |
|---|---|
| Denominazione Legale | Western Union Payment Services Ireland Limited |
| Sede Legale | Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District, Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, D16 F2K1, Ireland |
| Indirizzo postale | Via Barberini, 68 – 00187 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 e le relative azioni 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> |

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 gli agenti Account Based Money Transfer ("ABMT") e Banca Popolare di Sondrio. 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.



Classification: Public (Approved for Release)

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, 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. Cause di forza maggiore non dipendenti da Western Union e riconducibili prevalentemente a situazioni di instabilità politica di singoli paesi, potrebbero determinare casi eccezionali e non prevedibili di sospensione del Servizio Money Transfer con esclusivo riferimento ai medesimi paesi.

Chiunque (a condizione che sia maggiorenne) può inviare e ricevere denaro in contanti in Italia, 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 antiriciclaggio 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, 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 d'identità esibito e in corso di validità del quale è acquisita una copia ed 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 il titolo di soggiorno ed i relativi dati saranno acquisiti 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.

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 reso disponibile 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 c.d. "**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 Mobile Wallet che consente di trasferire importi a favore di beneficiari che abbiano attivato sul proprio cellulare un portafoglio elettronico ("Mobile Wallet") con uno degli operatori di telefonia mobile partner di Western Union. L'invio prevede limiti massimi di importo trasferibili e in aggiunta il mittente dovrà indicare ulteriori informazioni che possono variare a seconda del singolo paese di destinazione quali, a titolo esemplificativo, il numero di telefono del beneficiario. Nessuna responsabilità può essere addebitata a Western Union, nell'eventualità in cui la non esatta indicazione delle suddette informazioni da parte del Cliente determini l'errato o mancato accredito delle somme tramite il servizio in oggetto. Il Servizio è soggetto a specifiche tariffe, pertanto, si rimanda nell'apposita sezione indicata nella seguente pag. 6 del presente foglio informativo.

Prima della presa in carico della transazione Money Transfer Western Union, viene reso disponibile 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*") applicati alla singola transazione e che possono variare a seconda della valuta e del paese di destinazione. Inoltre, sono fornite al Cliente

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

⁴ Ad eccezione degli Account Based Money Transfer (c.d. "ABMT").

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



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 è consegnata al Cliente la conferma della richiesta dell'operazione contenente la ricevuta della transazione Western Union e recante 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 dal 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 alle tariffe "in Minuti" previste per il Servizio Money Transfer Western Union.**

Luogo di consegna: le somme spedite possono essere incassate dal beneficiario presso qualsiasi Agente autorizzato Western Union nel Paese di destinazione tenuto conto che, come luogo di consegna, 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, fatte salve le previste eccezioni.

Limiti all'invio: la legge non consente di utilizzare il Servizio Money Transfer Western Union in Italia per l'invio di importi totali che, in sette giorni solari, siano complessivamente superiori ad € 999,99.

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 d'identità esibito e in corso di validità del quale è acquisita una copia ed 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 (inteso come Nazione), d) l'importo inviato (con una possibilità di errore del 10%), e) il numero di controllo della transazione ("MTCN").

Nel caso il Cliente sia beneficiario di un'operazione di **Quick Cash** (vedi pagina seguente), la procedura di ricezione del denaro è la medesima a quella prevista per il **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 999,99 euro complessivi nel corso di sette giorni solari.

Servizio Quick Cash⁶ – 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.

App Initiated Retail Service ("AIR") – Il Cliente può eseguire un'operazione di invio "To send money" e ricezione "To receive money" attraverso l'apposita applicazione "Western Union Apps", scaricabile direttamente sul telefono cellulare⁷. In questo caso, il Cliente può inserire nella "Western Union Apps" (c.d. "Transazione AIR")⁸ i dati relativi all'operazione, incluse le informazioni necessarie per il corretto adempimento degli obblighi di adeguata verifica della Clientela e completare, successivamente, la transazione presso una delle agenzie abilitate a fornire tale tipologia di servizio. A tal fine, 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/ricezione di denaro, come precedentemente descritto. Se i dati forniti non sono esatti e completi, l'Agente non dovrà completare l'operazione 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. Il servizio Direct to Bank è disponibile 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"), i quali possono variare a seconda della valuta e del paese di destinazione e sono fissati al momento dell'esecuzione della singola operazione di invio, fatta eccezione per i paesi di seguito elencati per i quali sia il tasso di cambio che lo spread sono, invece, fissati al momento della riscossione della somma:

- Argentina
- Aruba
- Brasile
- Cina
- Etiopia

⁶ Tale servizio non è disponibile presso gli agenti Account Based Money Transfer ("ABMT")

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

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.



- Lesotho
- Libia
- Namibia
- Swaziland

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.

Rischi tipici dell'operazione – Il Cliente ordinante ("Il 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, tra le altre cose, per inviare denaro a persone sconosciute per acquisti collegati a telemarketing oppure 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.**

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, salvo le descritte eccezioni, 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;
- diritto al rimborso dell'intero importo inviato e comprensivo delle commissioni ed eventuali altri costi sostenuti ("full refund"), **entro 90 giorni dall'esecuzione dell'operazione**, qualora il beneficiario non abbia incassato la somma inviata o la somma non sia stata depositata presso il conto bancario del medesimo beneficiario;
- diritto al rimborso della sola somma inviata e decurtata delle commissioni ed eventuali altri costi sostenuti ("partial refund"), dal **91° giorno dall'esecuzione dell'operazione**, qualora il beneficiario non abbia incassato la somma inviata o la somma non sia stata depositata presso il conto bancario del medesimo beneficiario.

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 money* 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 money* relativi alla transazione effettuata 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 differenza¹⁰. La richiesta del cambio di destinazione da parte del cliente, infatti, determina la cancellazione della precedente operazione e l'esecuzione di un'operazione sostitutiva recante il paese di destinazione corretto;
- 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;

¹⁰ Il cambio del Paese di destinazione, qualora comporti una modifica della commissione, può intervenire solo nella stessa giornata in cui è stata effettuata la transazione.



- 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 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.

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 a Roma in Via Barberini, 68 – 00187 e per via elettronica all'indirizzo wupsilreclami@legalmail.it o Italy.Customer@westernunion.it ottenendo risposta entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del medesimo reclamo da parte dell'intermediario, 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 <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>).



Classification: Public (Approved for Release)

Western Union Payment Services Ireland Limited

Registered Address: Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District, Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, D16 F2K1, Ireland

Western Union Payment Services Ireland Limited is regulated by the Central Bank of Ireland

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 | 960,99 | 39,00 |

AFGHANISTAN, AMERICAN SAMOA, ANGUILLA, ANTIGUA & BARBUDA, ARUBA, AUSTRALIA, AZERBAIJAN, BAHAMAS, SAUDI ARABIA, 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, , TAIWAN, TAJIKISTAN, THAILAND, TONGA, TRINIDAD & TOBAGO, TURKEY, TURKMENISTAN, TURKS & CAICOS, TUVALU, UNITED ARAB EMIRATES, UZBEKISTAN, VANUATU, YEMEN, USA, CANADA,

| 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 |

* Il servizio verso determinati paesi potrebbe essere eccezionalmente sospeso per cause di forza maggiore non dipendenti da Western Union e riconducibili, soprattutto, a situazioni di instabilità politica dei singoli paesi

CONDIZIONI ECONOMICHE TO MOBILE WALLET

Tariffe Cash to Mobile Wallet verso Bangladesh, Benin, Botswana, Burundi, Cambogia, Camerun, Cina, Colombia, Etiopia, Filippine, Fiji, Gabon, Guinea, Guinea Bissau, Costa d'Avorio, Kenya, Indonesia, Liberia, Madagascar, Mali, Malawi, Marocco, Mongolia, Mozambico, Repubblica di Samoa, Ruanda, Senegal, Sierra Leone, Sudan del Sud, Pakistan, Tanzania, Tonga, Uganda, Vietnam, Zambia, Zimbabwe

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 25,00 | 1,90 |
| 25,01 | 500,00 | 3,90 |
| 500,01 | 993,09 | 6.90 |

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 le destinazioni.

Tariffe Cash to Mobile Wallet verso **Ghana**



Classification: Public (Approved for Release)

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 100,00 | 4,00 |
| 100,01 | 150,00 | 5,00 |
| 150,01 | 200,00 | 6,00 |
| 200,01 | 250,00 | 7,00 |
| 250,01 | 300,00 | 8,00 |
| 300,01 | 400,00 | 10,00 |
| 400,01 | 500,00 | 12,00 |
| 500,01 | 600,00 | 14,00 |
| 600,01 | 800,00 | 18,00 |
| 800,01 | 900,00 | 19,50 |
| 900,01 | 978,99 | 21,00 |

Per le informazioni aggiornate sul tasso di cambio applicato da Western Union si prega di fare riferimento agli 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, Bangladesh, Bahrain, Bhutan, Belgio, Brasile, Bulgaria, Cambogia, Cina, Cipro, Croazia, Danimarca, Egitto, Emirati Arabi Uniti, Estonia, Filippine*, Finlandia, Francia, Germania, Ghana, Giappone, Grecia, India, Indonesia, Italia, Irlanda, Kenya, Laos, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Maldive, Malesia, Malta, Marocco, Messico, Myanmar, Nepal, Norvegia, Nuova Zelanda, Olanda, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Repubblica Slovacca, Romania, Russia, Senegal, Serbia, Singapore, Slovenia, Spagna, Sri Lanka, Stati Uniti, Svezia, Svizzera, Tailandia, Turchia, Regno Unito, Ungheria e Vietnam**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 25,00 | 1,90 |
| 25,01 | 500,00 | 3,90 |
| 500,01 | 993,09 | 6,90 |

*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 **Tunisia**

| 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 | 970,49 | 29,50 |

Tariffe Direct to Bank verso **Pakistan**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 25,00 | 1,90 |



Classification: Public (Approved for Release)

| | | |
|--------|--------|------|
| 25.01 | 500.00 | 4.90 |
| 500.01 | 993.09 | 6.90 |

Tariffe Direct to Bank verso **Repubblica Dominicana**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0.01 | 100.00 | 3.50 |
| 100.01 | 200.00 | 4.00 |
| 200.01 | 400.00 | 5.50 |
| 400.01 | 999.99 | 1.50% |

Tariffe Direct to Bank verso **Colombia**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0.01 | 200.00 | 3.90 |
| 200.01 | 999.99 | 2% |

Tariffe Direct to Bank verso **Peru'**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0.01 | 100.00 | 3.90 |
| 100.01 | 999.99 | 2% |

Tariffe Direct to Bank verso **Ecuador**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0.01 | 150.00 | 3.00 |
| 150.01 | 300.00 | 5.50 |
| 300.01 | 999.09 | 2% |

Tariffe Direct to Bank verso **Nigeria**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0.01 | 100.00 | 3.90 |
| 100.01 | 150.00 | 6.90 |
| 150.01 | 500.00 | 7.90 |
| 500.01 | 989.09 | 10.90 |

CONDIZIONI ECONOMICHE NEXT DAY

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 |



Classification: Public (Approved for Release)

| | | |
|--------|--------|-------|
| 300,01 | 400,00 | 15,00 |
| 400,01 | 500,00 | 17,00 |
| 500,01 | 700,00 | 26,00 |
| 700,01 | 966,99 | 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 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 | 951,49 | 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 | 954,99 | 45,00 |

Tariffe Next Day (12h) per **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



Classification: Public (Approved for Release)

Tariffe Next Day (12h) per **Argentina**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 25,00 | 4,30 |
| 25,01 | 50,00 | 5,90 |
| 50,01 | 100,00 | 8,30 |
| 100,01 | 150,00 | 14,00 |
| 150,01 | 200,00 | 17,40 |
| 200,01 | 300,00 | 25,00 |
| 300,01 | 400,00 | 34,00 |
| 400,01 | 500,00 | 43,50 |
| 500,01 | 600,00 | 53,00 |
| 600,01 | 700,00 | 64,00 |
| 700,01 | 800,00 | 72,90 |
| 800,01 | 912,09 | 87,90 |

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 | 993,09 | 6,90 |

Tariffe 1-H delayed service (con ritiro 1 ora dopo l'invio) per invii **Italia su Italia**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0.01 | 100,00 | 3,50 |
| 100.01 | 200,00 | 7,00 |
| 200.01 | 300,00 | 10,00 |
| 300.01 | 400,00 | 14,50 |
| 400,01 | 500,00 | 16,50 |
| 500,01 | 600,00 | 19,50 |
| 600,01 | 700,00 | 24,50 |
| 700,01 | 974,49 | 25,50 |

CONDIZIONI ECONOMICHE IN MINUTI

SEPA - Tariffe In Minuti

Tariffe In Minuti per selezionati PAESI

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0.01 | 100,00 | 6,90 |
| 100.01 | 150,00 | 12,50 |
| 150.01 | 200,00 | 14,00 |
| 200.01 | 250,00 | 15,50 |
| 250.01 | 300,00 | 19,00 |
| 300.01 | 400,00 | 21,00 |
| 400,01 | 500,00 | 23,00 |
| 500,01 | 600,00 | 39,00 |
| 600,01 | 700,00 | 44,00 |
| 700,00 | 850,00 | 47,50 |
| 850,01 | 944,49 | 55,50 |

Tariffe valide per **Austria, Belgio, Bulgaria, Croazia, Cipro, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia,**



Classification: Public (Approved for Release)

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

Tariffe In Minuti per **Romania e Moldavia**

Tariffe valide per le province di **Bari, Catania, Firenze, Forli-Cesena, Messina, , Palermo, Pavia, Pisa, Venezia, Reggio-Calabria e province**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 25,00 | 2,90 |
| 25,01 | 50,00 | 4,50 |
| 50,01 | 100,00 | 5,00 |
| 100,01 | 150,00 | 8,50 |
| 150,01 | 200,00 | 9,00 |
| 200,01 | 300,00 | 10,50 |
| 300,01 | 500,00 | 13,50 |
| 500,01 | 600,00 | 17,00 |
| 600,01 | 700,00 | 19,00 |
| 700,01 | 800,00 | 23,00 |
| 800,01 | 900,00 | 25,00 |
| 900,01 | 973,99 | 27,00 |

Tariffe In Minuti per **Romania e Moldavia**

Tariffe 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.**

| 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 | 946,49 | 53,50 |

Tariffe In Minuti per **Romania e Moldavia**

Tariffe valide per la **provincia di Roma, Torino, Milano, Padova, Verona, Bologna, Napoli, Brescia**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 25,00 | 2,90 |
| 25,01 | 100,00 | 3,50 |
| 100,01 | 200,00 | 5,00 |
| 200,01 | 400,00 | 8,70 |
| 400,01 | 500,00 | 12,00 |
| 500,01 | 700,00 | 15,00 |
| 700,00 | 800,00 | 18,00 |
| 800,01 | 900,00 | 24,00 |
| 900,01 | 973,99 | 26,00 |

Tariffe In Minuti per **Bulgaria**

| IMPORTO DA INVIARE | TARIFFE |
|--------------------|---------|
|--------------------|---------|



Classification: Public (Approved for Release)

| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
|---------|--------|---------------------|
| 0,01 | 100,00 | 4,50 |
| 100,01 | 200,00 | 8,50 |
| 200,01 | 300,00 | 10,50 |
| 300,01 | 400,00 | 16,00 |
| 400,01 | 500,00 | 18,00 |
| 500,01 | 600,00 | 21,00 |
| 600,01 | 700,00 | 25,00 |
| 700,01 | 800,00 | 26,00 |
| 800,01 | 850,00 | 30,00 |
| 850,01 | 967,99 | 32,00 |

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 | 966,99 | 33,00 |

Tariffe in minuti per l'**Albania**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 25,00 | 1,90 |
| 25,01 | 50,00 | 2,50 |
| 50,01 | 100,00 | 3,00 |
| 100,01 | 200,00 | 6,00 |
| 200,01 | 300,00 | 9,00 |
| 300,01 | 400,00 | 10,90 |
| 400,01 | 500,00 | 14,90 |
| 500,01 | 600,00 | 18,00 |
| 600,01 | 700,00 | 21,00 |
| 700,01 | 800,00 | 24,00 |
| 800,01 | 972,99 | 27,00 |

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 | 946,49 | 53,50 |



Classification: Public (Approved for Release)

Tariffe in minuti per **Ucraina**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 25,00 | 1,90 |
| 25,01 | 50,00 | 2,90 |
| 50,01 | 200,00 | 3,90 |
| 200,01 | 400,00 | 6,90 |
| 400,01 | 500,00 | 9,90 |
| 500,01 | 700,00 | 13,00 |
| 700,01 | 980,99 | 19,00 |

Tariffe In Minuti per **Bangladesh e Pakistan**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 25,00 | 1,90 |
| 25,01 | 500,00 | 4,90 |
| 500,01 | 993,09 | 6,90 |

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 | 987,99 | 12,00 |

Tariffe In Minuti per **Sri Lanka**
 Tariffe valide per la città di **Monza**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 995,09 | 4,90 |

Tariffe In Minuti per **Bhutan, Cambogia, 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 | 991,49 | 8,50 |

Tariffe In Minuti per **Filippine**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 25,00 | 1,90 |
| 25,01 | 100,00 | 4,50 |
| 100,01 | 500,00 | 5,50 |
| 500,01 | 991,49 | 8,50 |



Classification: Public (Approved for Release)

Tariffe In Minuti per Cina

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 50,00 | 4,90 |
| 50,01 | 978,99 | 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 | 981,99 | 18,00 |

*Tale promozione è valida solo in un selezionato numero di Punti Vendita. Chiamare il Numero Verde 800.789.124 per verificarne la disponibilità.

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 | 966,99 | 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 | 966,99 | 33,00 |

Tariffe In Minuti per 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 | 970,49 | 29,50 |

Tariffe in minuti per il Marocco

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 25,00 | 1,90 |
| 25,01 | 100,00 | 3,90 |



Classification: Public (Approved for Release)

| | | |
|--------|--------|-------|
| 100,01 | 150,00 | 6,90 |
| 150,01 | 200,00 | 7,50 |
| 200,01 | 250,00 | 7,90 |
| 250,01 | 300,00 | 9,90 |
| 300,01 | 400,00 | 11,90 |
| 400,01 | 500,00 | 12,90 |
| 500,01 | 600,00 | 19,00 |
| 600,01 | 700,00 | 20,00 |
| 700,01 | 800,00 | 22,00 |
| 800,01 | 900,00 | 25,00 |
| 900,01 | 970,49 | 29,50 |

Tariffe In Minuti per il **Senegal**

| 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 | 4,50 |
| 200,01 | 400,00 | 6,50 |
| 400,01 | 700,00 | 8,00 |
| 700,010 | 800,00 | 13,00 |
| 800,01 | 981,99 | 18,00 |

Tariffe In Minuti per **Benin, Burkina Faso, Camerun, Ciad, Congo, Costa d'Avorio, Gabon, Guinea Bissau, Guinea Equatoriale, Mali, Niger, Togo.**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 100,00 | 2,50 |
| 100,01 | 200,00 | 4,50 |
| 200,01 | 400,00 | 7,50 |
| 400,01 | 600,00 | 9,00 |
| 700,010 | 800,00 | 14,00 |
| 800,01 | 981,99 | 18,00 |

Tariffe In Minuti per la **Repubblica Democratica del Congo**

| 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 | 400,00 | 10,00 |
| 400,01 | 500,00 | 12,00 |
| 500,01 | 600,00 | 15,00 |
| 600,01 | 700,00 | 17,00 |
| 700,01 | 900,00 | 20,00 |
| 900,01 | 975,99 | 24,00 |

Tariffe in Minuti per il **Gambia**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 200,00 | 4,00 |
| 200,01 | 300,00 | 5,00 |
| 300,01 | 500,00 | 8,00 |
| 500,01 | 700,00 | 10,00 |
| 700,01 | 900,00 | 15,00 |
| 900,01 | 979,00 | 20,00 |



Classification: Public (Approved for Release)

Tariffe in Minuti per il **Madagascar**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 100,00 | 4,00 |
| 100,01 | 200,00 | 7,00 |
| 200,01 | 300,00 | 8,00 |
| 300,01 | 400,00 | 11,00 |
| 400,01 | 500,00 | 13,00 |
| 500,01 | 700,00 | 16,00 |
| 700,01 | 800,00 | 21,00 |
| 800,01 | 974,00 | 25,00 |

Tariffe In Minuti per **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 | 979,02 | 2% |

Tariffe In Minuti per **Ecuador**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 150,00 | 3,00 |
| 150,01 | 300,00 | 5,50 |
| 300,01 | 999,99 | 2% |

Tariffe In Minuti per l'**Argentina**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 25,00 | 6,20 |
| 25,01 | 50,00 | 7,50 |
| 50,01 | 100,00 | 12,00 |
| 100,01 | 150,00 | 17,90 |
| 150,01 | 200,00 | 20,90 |
| 200,01 | 300,00 | 29,40 |
| 300,01 | 400,00 | 39,40 |
| 400,01 | 500,00 | 50,40 |
| 500,01 | 600,00 | 62,90 |
| 600,01 | 700,00 | 74,40 |
| 700,01 | 800,00 | 79,90 |
| 800,01 | 900,99 | 99,00 |

Tariffe In Minuti per **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 |

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.



| | | |
|--------|--------|-------|
| 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 | 955,99 | 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 |
| 930,01 | 946,49 | 53,50 |

Tariffe In Minuti per la **Georgia**

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 100,00 | 2,00 |
| 100,01 | 200,00 | 3,00 |
| 200,01 | 300,00 | 4,00 |
| 300,01 | 400,00 | 5,00 |
| 400,01 | 500,00 | 6,00 |
| 500,01 | 600,00 | 7,00 |
| 600,01 | 700,00 | 8,00 |



Classification: Public (Approved for Release)

| | | |
|--------|--------|-------|
| 700,01 | 800,00 | 10,50 |
| 800,01 | 988,99 | 11,00 |

Tariffe In Minuti per la Guinea

| IMPORTO DA INVIARE | | TARIFFE |
|--------------------|--------|---------------------|
| DA EURO | A EURO | COMMISSIONI IN EURO |
| 0,01 | 100,00 | 4,00 |
| 100,01 | 250,00 | 5,00 |
| 250,01 | 400,00 | 8,00 |
| 400,01 | 600,00 | 10,00 |
| 600,01 | 800,00 | 15,00 |
| 800,01 | 979,99 | 20,00 |

**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 | 997,09 | 2,90 |

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



Classification: Public (Approved for Release)

Cod.18 agg. 12/08/2024

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 Cash¹²**
- **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, dietro espressa richiesta, 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 dell'operazione e senza impegno per le parti;
- Conoscere il tasso di cambio e il margine (“*spread*”) applicabile alla transazione.

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 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 DELLA RICEVUTA

Il Cliente ha diritto di:

- 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 di documentazione quale l'ABF in parole semplici ed il relativo Modulo di ricorso.

¹² Servizio non disponibile presso gli agenti Account Based Money Transfer (c.d. “ABMT”).



RECLAMI

Il Cliente può presentare reclamo scritto in forma libera, anche per lettera raccomandata A/R, all'attenzione dell'ufficio reclami di Western Union, a Roma, via Barberini 68 – 00187, o per via elettronica all'indirizzo wupsilreclami@legalmail.it o Italy.Customer@westernunion.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 <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>).



Classification: Public (Approved for Release)

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 | 960,99 | 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. Per i tassi di cambio fare riferimento agli agenti autorizzati Western Union, nonché a quanto indicato sul Foglio Informativo. Il costo complessivo del servizio è sempre evidenziato nel modulo d'ordine messo a disposizione del 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. 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.

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. 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 |



TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO WESTERN UNION® MONEY TRANSFER

Informazioni generali

La presente sezione si applica a mittenti e destinatari

Questo servizio di rimessa (il "**Servizio**") è offerto da Western Union Payment Services Ireland Limited ("**WUPSIL**", "**noi**" o "**il nostro/la nostra/i nostri/le nostre**"), un'azienda appartenente al gruppo Western Union ("**Western Union**"). Il Servizio è fornito attraverso una rete di Agenti Western Union ("**Agenti**"). WUPSIL è un'azienda irlandese con sede legale all'indirizzo Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, Irlanda.

WUPSIL è regolamentata dalla Banca centrale d'Irlanda. WUPSIL è registrata come istituto di pagamento presso il registro dei prestatori di servizi di pagamento della Banca centrale d'Irlanda con il numero C55075. WUPSIL affida importanti funzioni operative ad altre entità del gruppo Western Union e a terzi collegati. Il presente contratto (il "**Contratto**") stabilisce i termini e le condizioni per la fornitura del Servizio. L'utente è pregato di leggere attentamente il presente Contratto. Si fa presente che, oltre alle commissioni di trasferimento e al costo dei messaggi e dei servizi di consegna, Western Union e i suoi Agenti ricavano i propri guadagni dal cambio di valuta e, in determinati paesi, il tasso di cambio può essere stabilito solo al momento del pagamento.

Abbiamo la facoltà di rifiutare il trasferimento di denaro: Noi e i nostri Agenti possiamo rifiutare questo trasferimento di denaro senza fornire alcuna motivazione, qualora tale operazione dovesse comportare la violazione di una legge, disposizione normativa o ordinanza giudiziaria che ci riguardi. Potremo completare il trasferimento di denaro solo se l'utente ci fornirà tutte le informazioni ragionevolmente richieste in ottemperanza agli obblighi giuridici e normativi. L'utente deve fornire un numero di telefono valido.

Limiti ed esclusioni di responsabilità: In caso di inadempimento da parte di Western Union, la responsabilità di Western Union sarà limitata all'importo della transazione e della commissione, più un massimo di EUR 1,000. Tuttavia, non ci assumiamo alcuna responsabilità nei confronti dell'utente, in toto o in parte, per concorso di colpa o qualora l'utente dovesse rivelare dettagli della transazione a terzi diversi dal destinatario o non comunicare a Western Union eventuali problemi. Nessuna disposizione del presente Contratto esclude o limita la nostra responsabilità in caso di errore intenzionale o negligenza del nostro personale o per morte, lesioni personali, frode o altro, qualora tale esclusione o limitazione sia considerata illegale.

Reclami: In caso di reclami in merito ai nostri Servizi, l'utente può inviarci un'email all'indirizzo wupsilreclami@legalmail.it o Italy.Customer@westernunion.it, contattarci sul sito Web <https://www.westernunion.com/it>, scrivere all'ufficio reclami di WUPSIL Italia, Via Barberini n.68, 00187 Roma, (ii) telefonare al numero 800 789 124*. Nel contattarci, si prega di indicare chiaramente la natura del reclamo. Sarà quindi nostra cura: (a) inviare all'utente la conferma della ricezione del reclamo; (b) contattare l'utente qualora fossero richiesti ulteriori chiarimenti in merito al reclamo; e (c) svolgere un'indagine approfondita e fornire una risposta al reclamo, spiegando la motivazione delle decisioni adottate, ivi incluse le eventuali azioni correttive intraprese al riguardo.

Qualora l'utente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta al suo reclamo: ha il diritto di inoltrare tale reclamo all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF2"). A tal fine si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere agli agenti autorizzati Western Union. In alternativa, il Cliente può ricorrere al Financial Services Ombudsman irlandese scrivendo all'indirizzo 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, o telefonando al numero +353 1 6620899, oppure via email a enquiries@financialombudsman.ie oppure contattando l'ufficio governativo competente del proprio paese. I dati di contatto di questi uffici sono disponibili alla pagina <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

Conflitto di interessi: WUPSIL svolge il Servizio nell'interesse dei consumatori. In caso di conflitto tra gli interessi dell'utente e quelli di Western Union o di un altro consumatore che non sia ragionevolmente possibile evitare, WUPSIL è tenuta: (i) a informare l'utente della natura generale e/o dell'origine dell'eventuale conflitto; e (ii) ad assicurarsi che il conflitto non pregiudichi gli interessi dell'utente. Per maggiori informazioni, telefonare al numero 800 789 124*.

Legge applicabile: Il presente Contratto e tutti i diritti non contrattuali correlati al Servizio sono disciplinati dalle leggi della giurisdizione in cui risiede l'Agente presso cui l'utente effettua questo trasferimento di denaro. Qualsiasi controversia derivante dal presente Contratto può essere promossa dinanzi ai tribunali della predetta giurisdizione.

Invio di denaro

Questa sezione si applica solo in caso di invio di denaro

Tempo di consegna per il trasferimento di denaro: Restituendo all'Agente una copia debitamente firmata del presente Contratto e pagando l'importo totale suindicato, l'utente ci conferisce l'ordine di eseguire il trasferimento di denaro sopra specificato ("**Ordine di pagamento**"). L'importo del pagamento sopra riportato sarà disponibile per l'incasso da parte del destinatario non oltre 3 giorni dalla data dell'Ordine di pagamento, purché l'utente abbia fornito tutte le informazioni che Western Union e i suoi Agenti possano ragionevolmente richiedere in relazione al trasferimento di denaro.

Ritiro dei fondi: L'utente deve informare il destinatario del pagamento effettuato, indicando il proprio nome e il paese di origine, l'importo approssimativo e il numero identificativo del trasferimento di denaro ("**MTCN**", Money Transfer Control Number) (vedere sopra). L'utente è altresì tenuto a informare il destinatario che l'Agente richiederà la



presentazione di un documento di identificazione rilasciato dal governo e i dettagli della transazione per poter incassare i fondi. Qualora l'Agente ritenga che vi siano fondati motivi per dubitare dell'autenticità di tali documenti di identificazione, Western Union e l'Agente possono rifiutarsi di effettuare il pagamento al destinatario.

Dettagli della transazione: L'utente non deve condividere i dettagli dell'Ordine di pagamento con altre persone all'infuori del destinatario. Se l'utente ritiene che i dati dell'Ordine di pagamento siano stati rubati, smarriti o copiati, deve contattarci immediatamente telefonando al numero 800 789 124*.

Rimborsi. Qualora il trasferimento di denaro non fosse eseguito correttamente per nostra responsabilità, provvederemo a rimborsare l'importo totale all'utente con la massima tempestività e comunque non oltre la fine del giorno lavorativo successivo a quello in cui siamo venuti a conoscenza dell'errata esecuzione del trasferimento di denaro. Rimborsiamo inoltre all'utente ogni eventuale spesa per commissioni o interessi ragionevolmente sostenuta dall'utente in conseguenza della mancata, errata o tardiva esecuzione del trasferimento di denaro. Indipendentemente dal rimborso da noi dovuto all'utente, ci adopereremo immediatamente e gratuitamente per (a) rintracciare l'eventuale trasferimento di denaro non eseguito o eseguito non correttamente e (b) notificare all'utente l'esito della nostra indagine.

Pagamenti non autorizzati o non corretti: Qualora l'utente venga a conoscenza di un trasferimento di denaro non autorizzato o eseguito non correttamente, è invitato a contattarci immediatamente telefonando al numero 800 789 124* e, in ogni caso, non oltre 13 mesi dalla data del predetto trasferimento. Provvederemo a rimborsare l'importo totale del trasferimento di denaro nel caso non sia stato autorizzato dall'utente e la segnalazione ci sia pervenuta entro il termine indicato.

Annullamento su richiesta dell'utente: L'utente può annullare un Ordine di pagamento direttamente presso il Punto Vendita dell'Agente o telefonando al numero 800 789 124* fino al momento in cui il denaro non viene ritirato dal destinatario. Una volta annullato l'Ordine di pagamento, Western Union rimborserà all'utente l'importo inviato presso un Punto Vendita dell'Agente, previa presentazione di un documento accettabile come prova di identità. Tuttavia, non rimborseremo la commissione di trasferimento né il costo dei messaggi o dei servizi di consegna.

Frode: In caso di frode dell'utente in relazione all'uso del nostro Servizio, non siamo tenuti a effettuare alcun rimborso.

** Chiamate gratuite da telefoni fissi e telefoni pubblici. È probabile che vengano applicate tariffe di rete standard per le chiamate mobili. Le linee sono disponibili tutti i giorni dalle 08:00 alle 23:00.*

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

La presente informativa si applica a mittenti e destinatari

Le informazioni personali sono soggette a trattamento ai sensi della legge applicabile e sono controllate da Western Union Payment Services Ireland Limited, Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, Irlanda.

Informazioni che raccogliamo sull'utente: quando l'utente utilizza i nostri servizi digitali o al dettaglio, ci contatta o aderisce ai nostri programmi fedeltà, raccogliamo le sue informazioni personali (come indicato nel presente modulo/nei nostri moduli applicativi online) che potranno essere utilizzate unitamente ad altre informazioni raccolte o generate nel corso del rapporto con l'utente. Raccogliamo le informazioni di contatto dell'utente nonché altre informazioni su trasferimenti di denaro, pagamenti di utenze, iscrizione ai nostri programmi fedeltà, precedente utilizzo dei nostri servizi e scelte di marketing dell'utente. Quando l'utente utilizza i nostri servizi online o digitali, raccogliamo informazioni che riguardano il dominio e l'host dai quali l'utente accede a Internet, l'indirizzo IP del computer o l'ID pubblicitario del dispositivo, il browser e il sistema operativo, la data e l'ora di accesso ai nostri siti Web e l'indirizzo del sito dal quale l'utente ha effettuato il collegamento al nostro sito Web al momento della visita. Per effettuare un trasferimento di denaro, l'utente deve fornire le informazioni richieste nel modulo pertinente, che dovrà compilare per eseguire l'operazione e consentirci di ottemperare ai nostri obblighi legali associati all'attività di trasferimento di denaro. Qualora l'utente non fornisca le informazioni personali richieste, non potrà effettuare un trasferimento di denaro con noi. Oltre alle informazioni personali che ci vengono fornite dall'utente, possiamo anche raccogliere informazioni personali che lo riguardano dalla persona alla quale e/o 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: è incluso l'utilizzo delle informazioni personali necessarie per eseguire trasferimenti di denaro e fornire all'utente altri prodotti e servizi come previsto dai contratti stipulati con l'utente.

Finalità legali e di conformità: è incluso l'utilizzo delle informazioni personali dell'utente per ottemperare agli obblighi legali e normativi, come le disposizioni antiriciclaggio e contro il finanziamento del terrorismo. È altresì incluso l'utilizzo dei dati personali dell'utente per convalidare e autenticare la sua identità nonché il ricorso a terze parti per svolgere tali attività.

Finalità aziendali legittime: utilizziamo le informazioni personali dell'utente per eseguire trasferimenti di denaro, per analizzare e migliorare la qualità e l'efficienza dei nostri prodotti, delle nostre sedi e operazioni, dei servizi e



dell'assistenza che forniamo e per gestire i rischi correlati alla sicurezza, tra cui il rilevamento, la prevenzione e la lotta alla frode e ai furti, nonché per impedire l'uso illegittimo o non consentito dei nostri servizi. Svolgiamo analisi sulle informazioni in nostro possesso per comprendere meglio le esigenze dei nostri clienti e le loro transazioni, ivi incluse le analisi che ci consentono di personalizzare le nostre attività di marketing, adattare i nostri prodotti e servizi in funzione delle esigenze e dei requisiti futuri dell'utente e amministrare il nostro programma fedeltà.

Con il consenso dell'utente: qualora l'utente abbia fornito il proprio consenso e sulla base delle informazioni di contatto da lui fornite, invieremo comunicazioni di marketing e offerte tramite e-mail, telefono, posta, SMS, social media e altri canali di comunicazione.

Possiamo divulgare le informazioni personali dell'utente: divulghiamo le informazioni personali dell'utente ai seguenti tipi di organizzazioni o parti: società del gruppo Western Union, ovvero i nostri Agenti o partner aziendali che intervengono nell'erogazione del servizio specifico o nell'esecuzione della transazione di trasferimento di denaro richiesta dall'utente; fornitori di servizi, società di elaborazione dei pagamenti, partner bancari e società di elaborazione dei dati con i quali siano stati stipulati contratti per erogare servizi aziendali e commerciali, ivi incluse le ricerche sulla soddisfazione dei clienti condotte per nostro conto, per convalidare l'accuratezza delle informazioni fornite dall'utente, autenticare la sua identità e gestire i rischi correlati a sicurezza, frodi e furti di 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 governative per ottemperare agli obblighi legali e di conformità o per tutelare 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, dalle autorità normative, dagli organismi preposti all'applicazione della legge e dalle agenzie governative. 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, nella misura richiesta o consentita dalla legge. Quando le informazioni personali dell'utente vengono trasferite o utilizzate 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 di adeguatezza, tali informazioni saranno protette da clausole contrattuali appropriate o da altri meccanismi approvati dall'UE, come previsto 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 specificati nelle normative applicabili alle transazioni finanziarie, compresi i periodi indicati nelle disposizioni in materia di antiriciclaggio e contrasto del finanziamento del terrorismo e in altre leggi applicabili. Diversamente, conserveremo le informazioni dell'utente solo per il tempo necessario al conseguimento delle finalità specifiche per le quali sono state raccolte, per rispondere a eventuali richieste dell'utente o per il tempo necessario a tutelare o difendere la nostra posizione giuridica.

Diritti dell'utente: l'utente ha il diritto di richiedere (i) una copia delle sue informazioni personali in nostro possesso e (ii) il trasferimento a terzi delle informazioni personali a noi fornite per il trattamento sulla base del suo consenso o di un contratto. Ha inoltre il diritto di opporsi a determinati utilizzi delle informazioni personali richiedendoci, ad esempio, (a) di astenerci dall'invio di comunicazioni di marketing, (b) di correggere le informazioni personali incomplete o imprecise e (c), in determinati casi, di cancellare le informazioni personali fornite o limitarne l'utilizzo. Laddove abbia fornito il consenso al trattamento delle proprie informazioni personali, l'utente ha il diritto di revocarlo in qualsiasi momento. Per esercitare questi diritti, è possibile contattare Western Union telefonando al numero 800 789 124 o scrivendo un'email all'indirizzo Italy.Customer@westernunion.it. 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 sia palesemente infondata o eccessiva. Se l'utente desidera presentare un reclamo in merito alla risposta fornita da Western Union alla sua richiesta, secondo quanto previsto nella presente sezione, o al modo in cui gestiamo le sue informazioni personali, può farlo per iscritto inviando il reclamo all'indirizzo Italy.Customer@westernunion.it. L'utente può anche presentare un reclamo all'autorità di controllo competente del proprio paese e contattare il nostro responsabile della protezione dei dati all'indirizzo wuprivacy@westernunion.com.

** Chiamate gratuite da telefoni fissi e telefoni pubblici. È probabile che vengano applicate tariffe di rete standard per le chiamate mobili. Le linee sono disponibili tutti i giorni dalle 08:00 alle 23:00*



Classification: Public (Approved for Release)

Western Union Payment Services Ireland Limited

Registered Address: Level 2, The Loft, Building 13, Pembroke District, Sandyford Road, Dundrum Town Centre, Dublin 16, D16 F2K1, Ireland

Western Union Payment Services Ireland Limited is regulated by the Central Bank of Ireland

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/>



Western Union Payment Services Ireland Limited
Registered No. 471360 | Registered Address: Unit 9 Richview Office Park, Clonskeagh, Dublin 14, Ireland
Directors: Massimiliano Alvisini (ITA) | Gordon Markell Fluckiger (USA) | Peter Nolan | Thomas Phillips (USA)
Western Union Payment Services Ireland Limited is regulated by the Central Bank of Ireland