

## FOGLIO INFORMATIVO AI SENSI DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI TRASPARENZA

### DELLE OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI (Istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia)

#### “SERVIZIO MONEYGRAM”

#### **PARTE I:**

##### **Informativa su PostePay S.p.A.**

PostePay S.p.A. - Patrimonio destinato IMEL (di seguito anche PostePay S.p.A.), codice ABI 36081, è una Società con socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane S.p.A. con sede legale in Viale Europa, 190 - 00144 Roma, numero di iscrizione all'Albo IMEL 19, Registro Imprese di Roma, REA 995573, codice fiscale e Partita IVA 06874351007.

PostePay S.p.A. è sottoposta alla vigilanza della Banca d'Italia.

Sito Internet: [www.postepay.it](http://www.postepay.it).

Per ogni informazione utile il Titolare può contattare l'Assistenza Clienti al numero verde 800.00.33.22 (servizio disponibile da lunedì a sabato, dalle 8.00 alle 20.00).

##### **Informativa sul Collocatore Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta**

Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta, (di seguito anche “Poste Italiane” o “Collocatore”), codice ABI 07601, è una società per azioni con sede legale in Viale Europa 190 - 00144 Roma, numero di iscrizione al Registro delle imprese di Roma n. 97103880585/1996, codice fiscale 97103880585, partita IVA 01114601006. Poste Italiane informa che il Patrimonio BancoPosta è stato costituito ai sensi dell'art. 2, comma 17-octies, del D.L. 29 dicembre 2010 n. 225, convertito con Legge 26 febbraio 2011 n. 10, ai fini dell'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale di Banca d'Italia, e destinato esclusivamente all'esercizio dell'attività di BancoPosta come disciplinata dal D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144 e s.m.i., e che ad esso vengono imputati beni e rapporti giuridici relativi alla predetta attività. Poste Italiane è sottoposta alla vigilanza della Banca d'Italia. Sito Internet: [www.poste.it](http://www.poste.it).

#### **PARTE II:**

### **CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO**

#### **Struttura e funzione economica**

Il servizio MoneyGram (BPMG) (di seguito Servizio) consente il trasferimento del denaro verso/da 201 Paesi e territori nel mondo (la lista dei Paesi è disponibile presso gli Uffici Postali abilitati). Per inviare denaro tramite il servizio BPMG, non è necessario essere titolari né di c/c postale, né di c/c bancario. Il trasferimento fondi può essere effettuato presso gli sportelli e i Corner presenti negli Uffici Postali abilitati al servizio (è possibile verificare quali siano gli Uffici Postali abilitati sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it)).

Il Servizio è regolato dalle condizioni contrattuali che tengono conto anche delle disposizioni contenute nel D.Lgs. n.11 del 27 gennaio 2010 e s. m. i. di recepimento della Direttiva Europea sui servizi di pagamento nel mercato interno.

Le somme trasferite devono essere rimosse dal beneficiario entro 90 giorni dalla data di completamento dell'operazione di invio. Oltre tale termine di 90 giorni le somme possono essere rimosse previa autorizzazione da parte di PostePay S.p.A. e Moneygram e comunque con l'applicazione di un tasso di cambio eventualmente diverso.

L'Ordinante può scegliere tra le seguenti opzioni ferme restando le limitazioni di disponibilità di seguito indicate e l'eventuale blocco dell'operazione in adempimento degli obblighi antiriciclaggio e antiterrorismo:

-Opzione A: “Servizio in tempo reale”: la somma è resa disponibile, al beneficiario entro alcuni minuti dall'accettazione della richiesta di trasferimento. Il beneficiario potrà riscuoterla rispettando i giorni e gli orari di apertura dell'Agente di Pagamento;

-Opzione B:” Servizio Ore7”, ove disponibile nel paese di destinazione: la somma è resa disponibile, al beneficiario a partire dalle ore 7 del mattino (ora locale) del giorno lavorativo successivo all'accettazione del trasferimento. Il beneficiario potrà riscuoterla rispettando i giorni e gli orari di apertura dell'Agente di Pagamento.

Opzione C:” Servizio 24 Ore”, ove disponibile nel paese di destinazione: la somma è resa disponibile, al beneficiario a partire dallo scadere della ventiquattresima ora calcolata dall'accettazione del trasferimento. Il beneficiario potrà riscuoterla rispettando i giorni e gli orari di apertura dell'Agente di Pagamento

Le commissioni del servizio variano in relazione all'importo da trasferire al Paese di destinazione e all'Opzione scelta (opzione A o B o C)

Il pagamento dell'importo da trasferire e della relativa commissione deve essere effettuato in contanti, in euro o con carte di pagamento emesse da Poste Italiane e/o PostePay S.p.A.

Il mittente può inserire un messaggio gratuito di 10 parole (massimo 80 caratteri) che sarà comunicato al beneficiario all'atto del pagamento della somma inviata.

In caso di invio di fondi in un Paese multivaluta, l'Ordinante può indicare al momento della richiesta del Servizio in quale valuta, tra quelle disponibili a sistema, desidera sia effettuato il pagamento al beneficiario (Servizio Multicurrency). Le valute possono variare a seconda del Paese di destinazione (Euro, dollari, valuta locale).

I Paesi abilitati al servizio Multicurrency sono: Armenia, Regno Unito, Bielorussia, Cile, Cina, Hong Kong, Congo, Macedonia, Filippine, Georgia, Moldavia, St. Kitts & Nevis, Turchia, Lettonia, Suriname, Lituania, Qatar, Islanda, Giordania, Libano, Polonia, Albania, Bulgaria, Bolivia, Ungheria, Mongolia, Cambogia, Anguilla, Paraguay, Ucraina, Romania, Kazakhstan, Repubblica Ceca, Bosnia Herzegovina, Bermuda, Isole Cayman, Yemen, Egitto e Perù. Per il Perù il servizio in Euro è consentito solo presso la rete Interbank.

La ricevuta consegnata al cliente riporta il Codice di Riferimento dell'operazione, attualmente obbligatorio ai fini della riscossione. Sarà cura dell'Ordinante comunicare al beneficiario il corretto “Codice di Riferimento” della transazione.

Il massimale consentito per singola operazione proveniente dall'estero, è di € 999,99.

Per poter procedere alla riscossione il beneficiario estero non deve corrispondere alcuna commissione fatto salvo quanto sia diversamente previsto dalle disposizioni vigenti nel paese di ricezione nel quale opera l'Agente di Pagamento .

In caso di richiesta di pagamento fondi in una valuta diversa da quella indicata dall'Ordinante, l'Agente di Pagamento potrà applicare, una commissione di cambio.

Le somme trasferite verranno liquidate al beneficiario in contanti o tramite travellers cheques, vaglia, assegni MoneyGram oppure tramite una combinazione dei suddetti.

Il Servizio ha per oggetto esclusivamente il trasferimento fondi fra persone fisiche, e pertanto non saranno accettate richieste di trasferimento fondi da/a soggetti diversi quali ad es. società/enti.

E' possibile annullare un'operazione di trasferimento fondi nella stessa giornata e presso lo stesso Ufficio Postale previa obbligatoria presentazione della ricevuta consegnata al cliente dall'Ufficio Postale.

L' Ordinante ha la facoltà di chiedere il rimborso dei fondi trasferiti a partire dal giorno successivo al perfezionamento della transazione e salvo che gli stessi non siano già stati pagati al beneficiario. Qualora la richiesta di rimborso sia effettuata entro 5 giorni dalla data di richiesta del trasferimento, all'Ordinante vengono restituite anche le commissioni corrisposte per il trasferimento stesso.

### Principali rischi (generici e specifici) del servizio

Una comunicazione errata, da parte dell'ordinante al beneficiario, del codice di riferimento può determinare il mancato pagamento delle somme trasferite

### PARTE III:

#### CONDIZIONI E COMMISSIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO

LIMITI DI IMPORTO DEI TRASFERIMENTI	
Limite per singola operazione, verso tutti i Paesi ad esclusione della Cina	€ 999,99
Limite giornaliero e per singola operazione diretta in Cina	€ 500,00
Limite complessivo per operazioni verso l'estero, con esclusione della Cina, richieste presso gli Uffici Postali da un singolo Ordinante in un periodo di 7 giorni (compreso quello della richiesta)	€ 999,99
Limite mensile per operazioni dirette in Cina	€ 800,00

  

GIORNATE OPERATIVE E TEMPI DI ESECUZIONE Trasferimenti verso Paesi Europei e dello Spazio Economico Europeo	
Giornata operativa per trasferimenti disposti all'Ufficio Postale	Orario apertura Uffici Postale

  

TERMINI DI ESECUZIONE PER TRASFERIMENTI	
Al servizio si applicano le norme del D.Lgs. n.11 del 27 gennaio 2010 e successive modificazioni che prevede che i fondi trasferiti vengano messi a disposizione per il pagamento al beneficiario entro un massimo di 1 giorno lavorativo (intendendosi con tale espressione escludere la domenica nonché i giorni considerati festivi in Italia e/o nel Paese dell'Agente di Pagamento).	
Tempi di esecuzione e disponibilità per il beneficiario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Servizio in Tempo Reale (opzione A): le somme sono trasferite e rese disponibili per il beneficiario entro pochi minuti dall'accettazione del trasferimento;</li> <li>2) Servizio ore 7: le somme sono disponibili per il beneficiario entro le ore 7 del mattino (ora locale) del giorno lavorativo successivo all'accettazione del trasferimento.</li> <li>3) Servizio 24 Ore: la somma è resa disponibile, al beneficiario a partire dallo scadere della ventiquattresima ora calcolata dall'accettazione del trasferimento.</li> </ol>

  

CONDIZIONI ECONOMICHE PER TUTTI I PAESI (*)	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
Da 0,01 a 65,00	9,00
da 65,01 a 130,00	14,00
da 130,01 a 195,00	18,90
da 195,01 a 260,00	22,00

da 260,01 a 325,00	23,00
da 325,01 a 390,00	24,00
da 390,01 a 470,00	29,00
da 470,01 a 550,00	32,00
da 550,01 a 630,00	34,00
da 630,01 a 780,00	39,00
da 780,01 a 930,00	42,50
da 930,01 a 999,99	49,90
Tasso di cambio	Rilevato ed applicato nel corso della giornata da MoneyGram. Il tasso può subire più variazioni nell'arco della stessa giornata.

**(\*) le condizioni si applicano genericamente a tutti i paesi ad eccezione di quelli per i quali vigono condizioni particolari.**

**CONDIZIONI ECONOMICHE PER KOSOVO, SERBIA, BOSNIA e HERZEGOVINA**

<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
Da 0,01 a 100,00	6,90
da 100,01 a 200,00	9,90
da 200,01 a 300,00	13,90
da 300,01 a 500,00	18,90
da 500,01 a 600,00	22,90
da 600,01 a 700,00	25,90
da 700,01 a 999,99	32,90

**CONDIZIONI ECONOMICHE PER TURCHIA**

<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
da 0,01 a 100,00	7,00
da 100,01 a 200,00	13,00
da 200,01 a 300,00	18,00
da 300,01 a 400,00	22,00
da 400,01 a 500,00	25,00
da 500,01 a 550,00	30,00
da 550,01 a 630,00	32,00
da 630,00 a 780,00	39,00
da 780,01 a 930,00	42,50
da 930,01 a 999,99	48,50

**CONDIZIONI ECONOMICHE PER ALBANIA**

<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
da 0,01 a 50,00	4,50
da 50,01 a 100,00	6,00
da 100,01 a 200,00	9,00
da 200,01 a 300,00	13,00
da 300,01 a 400,00	16,00
da 400,01 a 500,00	24,00
da 500,01 a 600,00	26,00
da 600,01 a 800,00	32,00
da 800,01 a 999,99	46,00

CONDIZIONI ECONOMICHE PER MACEDONIA	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
Da 0,01 a 50,00	6,90
da 50,01 a 130,00	9,90
da 130,01 a 195,00	14,90
da 195,01 a 390,00	19,90
da 390,01 a 550,00	24,90
da 550,01 a 630,00	29,90
da 630,01 a 780,00	34,90
da 780,01 a 930,00	39,90
da 930,01 a 999,99	44,90
CONDIZIONI ECONOMICHE PER UCRAINA	
da 0,01 a 50,00	4,00
da 50,01 a 100,00	4,50
da 100,01 a 200,00	6,50
da 200,01 a 300,00	10,00
da 300,01 a 400,00	12,00
da 400,01 a 500,00	15,50
da 500,01 a 600,00	20,00
da 600,01 a 700,00	24,00
da 700,01 a 999,99	32,00
CONDIZIONI ECONOMICHE PER AUSTRIA, BELGIO, BULGARIA, CIPRO, CROAZIA, DANIMARCA, ESTONIA, FINLANDIA, FRANCIA, GERMANIA, GRAN BRETAGNA, GRECIA, IRLANDA, LETTONIA, LITUANIA, LUSSEMBURGO, MALTA, MOLDAVIA, PAESI BASSI, POLONIA, PORTOGALLO, REPUBBLICA CECA, ROMANIA, SLOVACCHIA, SLOVENIA, SPAGNA, SVEZIA, UNGHERIA - SERVIZIO TEMPO REALE	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
Da 0,01 a 100,00	4,50
da 100,01 a 150,00	8,50
da 150,01 a 200,00	9,00
da 200,01 a 300,00	10,50
da 300,01 a 400,00	17,00
da 400,01 a 500,00	20,00
da 500,01 a 600,00	34,00
da 600,01 a 770,00	40,00
da 770,01 a 930,00	43,00
da 930,01 a 999,99	49,90
CONDIZIONI ECONOMICHE PER GEORGIA (*)	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
da 0,01 a 100,00	4,50
da 100,01 a 200,00	5,00
da 200,01 a 300,00	8,00
da 300,01 a 400,00	10,00
da 400,01 a 500,00	11,00
da 500,01 a 600,00	12,50
da 600,01 a 700,00	13,50
da 700,01 a 800,00	17,50
da 800,01 a 900,00	18,50

da 900,01 a 999,99	19,50
(*) Per i trasferimenti verso la Georgia il beneficiario del trasferimento può richiedere che il denaro venga accreditato sulla sua carta di debito Bank of Georgia chiamando il call centre di Bank of Georgia al numero + 995 32 444444.	
<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER MOLDAVIA - SERVIZIO ORE 7</b>	
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
Da 0,01 a 50,00	4,50
da 50,01 a 100,00	7,00
da 100,01 a 200,00	11,00
da 200,01 a 400,00	16,00
da 400,01 a 500,00	19,00
da 500,01 a 750,00	22,00
da 750,01 a 999,99	29,00
<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER BULGARIA E POLONIA - SERVIZIO ORE 7</b>	
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
da 0,01 a 100,00	4,40
da 100,01 a 150,00	8,00
da 150,01 a 200,00	8,50
da 200,01 a 300,00	10,40
da 300,01 a 400,00	15,00
da 400,01 a 600,00	17,00
da 600,01 a 850,00	26,00
da 850,01 a 999,99	33,00
<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER ROMANIA - SERVIZIO ORE 7</b>	
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
da 0,01 a 50,00	3,40
da 50,01 a 100,00	4,00
da 100,01 a 150,00	7,00
da 150,01 a 200,00	7,50
da 200,01 a 300,00	9,40
da 300,01 a 400,00	14,00
da 400,01 a 600,00	16,00
da 600,01 a 850,00	25,00
da 850,01 a 999,99	32,00
<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER AFRICA (*)</b>	
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
da 0,01 a 25,00	4,50
da 25,01 a 50,00	4,80
da 50,01 a 100,00	4,80
da 100,01 a 150,00	7,40
da 150,01 a 200,00	8,30
da 200,01 a 250,00	8,80
da 250,01 a 300,00	10,80
da 300,01 a 400,00	12,80

da 400,01 a 500,00	14,80
da 500,01 a 600,00	19,00
da 600,01 a 700,00	22,00
da 700,01 a 800,00	25,00
da 800,01 a 900,00	29,50
da 900,01 a 999,99	29,50

**(\*)Elenco Paesi "Africa" cui si applicano le condizioni economiche descritte nella soprastante tabella:**

ANGOLA	GAMBIA	RWANDA
ALGERIA	GHANA	SAO TOME AND PRINCIPE
GABON	GUINEA	SENEGAL
REP.CENTROAFRICANA	GUINEA BISSAU	SEYCHELLES
BENIN	GUINEA EQUATORIALE	SWAZILAND
BOTSWANA	KENYA	SIERRA LEONE
BURKINA FASO	LESOTHO	SOMALIA
BURUNDI	LIBERIA	SOUTH AFRICA
CAMEROON	MADAGASCAR	SOUTH SUDAN
CAPO VERDE	MALAWI	TANZANIA
CHAD	MALI	TOGO
COMOROS	MAROCCO	TUNISIA
CONGO, THE DEM REP OF	MAURITIUS	UGANDA
CONGO, BRAZZAVILLE	MAURITANIA	ZAMBIA
COSTA D'AVORIO	MOZAMBIQUE	ZIMBABWE
DJIBOUTI	MAYOTTE	WESTERN SAHARA
EGITTO	NAMIBIA	
ERITREA	NIGER	
ETHIOPIA	REUNION	

**CONDIZIONI ECONOMICHE PER NIGERIA - SERVIZIO 24 ORE**

<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
da 0,01 a 100,00	6,00
da 100,01 a 150,00	10,00
da 150,01 a 250,00	11,00
da 250,01 a 300,00	14,00
da 300,01 a 400,00	17,00
da 400,01 a 500,00	19,00
da 500,01 a 600,00	25,00
da 600,01 a 700,00	29,00
da 700,01 a 800,00	33,00
da 800,01 a 999,99	38,00

**CONDIZIONI ECONOMICHE PER CINA**

Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
Da 0,01 a 250,00	10,00
da 250,01 a 500,00	15,00
CONDIZIONI ECONOMICHE PER SRI LANKA - SERVIZIO TEMPO REALE	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
Da 0,01 a 250,00	5,00
da 250,01 a 500,00	5,00
da 500,01 a 750,00	9,00
Da 750,01 a 999,99	9,00
CONDIZIONI ECONOMICHE PER SRI LANKA - SERVIZIO ORE 7	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
Da 0,01 a 250,00	4,00
Da 250,01 a 500,00	4,80
da 500,01 a 999,99	7,50
CONDIZIONI ECONOMICHE PER INDIA- SERVIZIO TEMPO REALE	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
Da 0,01 a 200,00	8,50
da 200,01 a 500,00	13,50
da 500,01 a 999,99	18,00
CONDIZIONI ECONOMICHE PER INDIA- SERVIZIO ORE 7 Condizioni valide dal 01.10.2019 al 31.10.2020	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
Da 0,01 a 100,00	3,90
da 100,01 a 300,00	5,00
da 300,01 a 500,00	7,00
da 500,01 a 600,00	9,00
da 600,01 a 999,99	10,00
CONDIZIONI ECONOMICHE PER NEPAL	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
da 0,01 a 200,00	8,50
da 200,01 a 500,00	13,50
da 500,01 a 999,99	18,00
CONDIZIONI ECONOMICHE PER PAKISTAN (*)	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
da 0,01 a 300,00	4,90
da 300,01 a 500,00	10,00
da 500,01 a 999,99	11,00
(*) Per i trasferimenti verso il Pakistan il beneficiario può chiamare dal Pakistan il Call Centre Citibank al numero gratuito 080013509 con i dettagli della transazione e richiedere che il denaro venga convertito in un assegno e consegnato a domicilio, senza costi aggiuntivi. L'assegno verrà consegnato in 24/48 ore dalla richiesta telefonica	
CONDIZIONI ECONOMICHE PER BANGLADESH- SERVIZIO TEMPO REALE	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
da 0,01 a 500,00	5,00

da 500,01 a 999,99	9,00
<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER BANGLADESH - SERVIZIO ORE 7</b>	
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
Da 0,01 a 200,00	4,00
da 200,01 a 500,00	4,50
da 500,01 a 999,99	7,00

**CONDIZIONI ECONOMICHE PER FILIPPINE- SERVIZIO TEMPO REALE (\*)**  
**Commissioni -valide su tutto il territorio nazionale- per pagamenti a destinazione in Pesos Filippini (su tutta la rete) e Dollari US (presso specifici Agenti di Pagamento)**

<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
da 0,01 a 65,00	7,00
da 65,01 a 999,99	10,00

(\*) Per i trasferimenti verso le Filippine il beneficiario del trasferimento può richiedere che il denaro venga accreditato sulla sua Cebuana Pera Card chiamando dalle Filippine il call centre di Cebuana Lhuillier al numero (02) 897-0558 oppure 897-0771

**CONDIZIONI ECONOMICHE PER FILIPPINE - SERVIZIO ORE 7**  
**per pagamenti a destinazione in Pesos Filippini (su tutta la rete) e Dollari US presso specifici Agenti di Pagamento (\*)**

<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
da 0,01 a 50,00	4,00
da 50,01 a 300,00	4,50
da 300,01 a 500,00	4,50
da 500,01 a 800,00	7,50
da 800,01 a 999,99	7,50

(\*) Per i trasferimenti verso le Filippine il beneficiario del trasferimento può richiedere che il denaro venga accreditato sulla sua Cebuana Pera Card chiamando dalle Filippine il call centre di Cebuana Lhuillier al numero (02) 897-0558 oppure 897-0771

**CONDIZIONI ECONOMICHE PER PAESI LATINO AMERICANI**

<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
da 0,01 a 100,00	4,00
da 100,01 a 150,00	5,00
da 150,01 a 300,00	5,50
da 300,01 a 400,00	9,50
da 400,01 a 500,00	10,00
da 500,01 a 600,00	11,00
da 600,01 a 700,00	15,00
da 700,01 a 850,00	19,00
da 850,01 a 999,99	20,00

**Elenco Paesi latinoamericani cui si applicano le condizioni economiche descritte nella soprastante tabella:**

Anguilla	Costa Rica	Nicaragua
Antigua-Barbuda	Curacao	Panama
Argentina	Dominica	Paraguay
Aruba	Dominican Republic	Perù
Bahamas	Ecuador	St. Kitts-Nevis-Ang.
Barbados	El Salvador	St. Lucia
Belize	Grenada	St. Vincent and Grenadine
Bermuda	Guatemala	Surinam



Bolivia	Guyana	Trinidad & Tobago
Brazil	Haiti	Turks & Caicos Island
British Virgin Islands	Honduras	Uruguay
Cayman Islands	Jamaica	US Virgin Islands
Chile	Mexico	Venezuela
Colombia	Montserrat	

## PARTE IV:

### RECLAMI .

Il cliente può presentare un reclamo, esclusivamente in forma scritta, con una delle seguenti modalità:

- posta ordinaria o, a scelta del cliente, con posta raccomandata con ricevuta di ritorno, indirizzata a PostePay S.p.A. – Patrimonio destinato IMEL – Gestione Reclami – Viale Europa 190 – 00144 Roma;
- via fax al numero 0659580160;
- presso un Ufficio Postale compilando la specifica Lettera di reclamo per i servizi di PostePay S.p.A.;
- via Posta Elettronica Certificata all'indirizzo [reclami.postepay@pec.posteitaliane.it](mailto:reclami.postepay@pec.posteitaliane.it);
- via telematica, utilizzando il modulo web: Lettera di reclamo per i servizi di PostePay S.p.A, disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

PostePay S.p.A. deve rispondere entro 15 giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del reclamo medesimo. Qualora, in casi eccezionali e per motivi indipendenti dalla volontà di PostePay S.p.A. non sia in grado di rispondere entro 15 giorni lavorativi bancari, verrà inviata una comunicazione al cliente indicando le ragioni del ritardo e il termine entro cui otterrà una risposta definitiva; termine che, in ogni caso, non potrà superare 35 giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del reclamo.

### Ulteriori forme di tutela

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il Cliente può rivolgersi:

- entro un anno dalla data del reclamo all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure il sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella sezione "Assistenza – Operazioni rapide", oppure alla pagina web: <https://www.poste.it/reclami.html>. Si possono inoltre chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico o presso gli Uffici Postali;
- Organismi di Mediazione, per attivare una procedura di mediazione per la ricerca consensuale di un accordo, come previsto dal Decreto Legislativo n. 28 del 4 marzo 2010 e successive modifiche ed integrazioni.

Allo scopo, PostePay S.p.A. aderisce al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione specializzata nella risoluzione stragiudiziale delle controversie bancarie, finanziarie e societarie, che offre i seguenti strumenti alternativi al giudice ordinario:

- procedura di Mediazione, disciplinata dal D.Lgs. 28 del 4.3.2010;
- procedura di Arbitrato, ai sensi del Titolo VIII del Codice di Procedura Civile.

Per sapere come rivolgersi a tale organismo, si può scrivere a [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it) (tel. 06-674821), consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), il sito <http://www.poste.it> - sezione "Assistenza – Operazioni rapide", la pagina web: <https://www.poste.it/reclami.html> od anche rivolgersi agli Uffici Postali.

### ESPOSTI E RICORSI PER VIOLAZIONE DELLE NORME SUI SERVIZI DI PAGAMENTO

Per questioni derivanti esclusivamente da presunto inadempimento degli obblighi previsti in capo a PostePay S.p.A. dalle condizioni contrattuali relativi alla Carta, il Titolare può presentare esposti alla Banca d'Italia e promuovere ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario. La proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto di adire la competente autorità giudiziaria.

Per eventuali violazioni della normativa in materia di servizi di pagamento, possono essere applicate delle sanzioni amministrative nei confronti dei prestatori di servizi di pagamento ai sensi del Testo Unico Bancario e del D. Lgs n.11/2010 di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento

### LEGENDA

**BPMG:** Il servizio MoneyGram che consente il trasferimento e la ricezione del denaro in tempo reale verso/da 201 Paesi e territori nel mondo.

**MG:** MoneyGram

**MONEYGRAM:** Società specializzata nel trasferimento fondi internazionale.