N. 33
DECORRENZA DAL 01/05/2025
Cod.FI - PPWU.33

FOGLIO INFORMATIVO AI SENSI DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI

(Istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia)

Relativo ai servizi di trasferimento di denaro (Money Transfer) di Western Union (il "Servizio" o il "Servizio Western Union")

PARTE I:

INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO	
Denominazione Legale	Western Union Payment Services Ireland Limited.
Sede Legale	Unit 9, Richview Office Park, Clonskeagh, Dublino 14, Irlanda
Indirizzo postale	Via 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 (Le linee sono disponibili tutti i giorni dalle 08.00 alle 23.00).

L'Autorità competente per l'esercizio della vigilanza è la Banca Centrale Irlandese, fermo restando il potere della Banca d'Italia di effettuare i controlli previsti dalla legislazione vigente in materia di trasparenza e correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti, di contrasto del riciclaggio e del finanziamento al terrorismo[1].

PARTE II:

Informativa sull'Agente che entra in contatto con il Cliente;
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.
PostePay S.p.A. distribuisce il Servizio **WESTERN UNION®** in qualità di agente dell'istituto di pagamento comunitario Western Union Payment Services Ireland Limited, ed è iscritta all'apposito albo tenuto presso la Banca Centrale Irlandese con numero: C189712.
Sito Internet: www.postepay.it.
Per ogni informazione utile il Cliente può contattare l'Assistenza Clienti al numero +39.06.45.26.33.22 raggiungibile dall'Italia e dall'estero (servizio disponibile da lunedì a sabato, dalle 8.00 alle 20.00).

Ed. Maggio 2025

PARTE III:

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

Struttura e funzione economica

Il servizio di rimessa di denaro (o money transfer) di Western Union (di seguito anche "Servizio") è un servizio di pagamento che consente d'inviare denaro in circa 200 Nazioni e Territori nel mondo grazie ad una rete composta da più 500.000 Agenti autorizzati Western Union. 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. Il servizio è rivolto a quei clienti che hanno la necessità di inviare somme di denaro di modesto importo in modo pratico e rapido. Il Servizio Money Transfer prevede generalmente il pagamento di una commissione determinata in base all'importo da spedire. Il beneficiario riceve 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, in un eventuale momento successivo, ulteriori informazioni sia sul trasferimento di denaro che sul medesimo Cliente ed eventualmente di rifiutare la prestazione del Servizio di Money Transfer.

Caratteristiche specifiche e rischi del servizio di rimessa di denaro (o money transfer) di Western Union

Il Cliente accede al Servizio Western Union tramite l'utilizzo del servizio App di PostePay S.p.A ("App PostePay" o "APP") o tramite il sito www.postepay.it, e dovrà effettuare il pagamento dell'importo inviato, della commissione per il trasferimento, e di ogni costo applicabile attraverso uno strumento di pagamento approvato emesso da PostePay S.p.A., secondo i termini e le condizioni ad esso applicabili.
Il Servizio è rivolto ai clienti di PostePay S.p.A. che siano maggiorenni, consumatori, fiscalmente residenti in Italia e titolari di una Carta prepagata emessa da PostePay S.p.A. abilitata al Servizio di una tra le seguenti Carte: Carta Postepay Evolution, Postepay Digital Evolution, Carta prepagata Postepay Standard, Postepay PUNTOLIS e Carta di debito Postepay.
Il Servizio è utilizzabile da APP Postepay, previa accettazione delle condizioni generali del servizio dell'App Postepay e accettazione della specifica informativa Privacy del Servizio. Il Servizio è utilizzabile dal sito www.postepay.it, previa accettazione delle condizioni generali del Servizio da www.postepay.it e accettazione della specifica informativa Privacy del Servizio. In entrambi i casi, al fine di utilizzare il Servizio il Cliente deve essere titolare di una tra le seguenti Carte: Carta Postepay Evolution, Postepay Digital Evolution, Carta prepagata Postepay Standard, Postepay PUNTOLIS e Carta di debito Postepay. Il Servizio non può essere utilizzato per effettuare il pagamento di beni e servizi né per effettuare operazioni attinenti ad attività imprenditoriali o professionali.
L'importo delle rimesse effettuate tramite il Servizio viene addebitato, insieme alle relative commissioni, sulla Carta abilitata al Servizio utilizzata dal Cliente.
I limiti di utilizzo del Servizio sono i seguenti:
• limite per operazione*: € 1.000,00;
• limite mensile**: € 3.000,00.
* Il cliente potrà effettuare nell'arco di 24 ore una sola operazione per l'importo di € 1.000,00 o più operazioni per un importo che non supera complessivamente il limite di € 1.000,00;
** Il limite mensile è da intendersi riferito a 30 giorni di calendario che decorrono dal compimento di ciascuna operazione.

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

Per ogni rimessa disposta tramite il Servizio, al Cliente viene fornita una ricevuta riepilogativa contenente le informazioni relative alla rimessa, incluso il c.d. money transfer control number ("MTCN") ovvero il codice unico identificativo dell'operazione.
Per procedere all'incasso della rimessa il beneficiario della transazione Western Union deve dimostrare che: a) il proprio nominativo corrisponda al nominativo indicato dal mittente, previa esibizione di un valido documento di identificazione e, a riprova di tale corrispondenza, che conosca i dati forniti dal medesimo mittente ovvero: b) il nominativo del mittente, c) il paese di invio della transazione, d) l'importo inviato (con una possibilità di errore del 10%, e) il numero di controllo della transazione (MTCN). L'incasso all'estero è soggetto agli obblighi di identificazione secondo le normative locali. Per transazioni di invio di denaro verso determinati Paesi è disponibile il servizio Direct to Bank che permette al Cliente di inviare il denaro direttamente sul conto corrente del beneficiario. L'invio segue la normale procedura ma, in aggiunta il mittente dovrà indicare ulteriori informazioni che possono variare a seconda del singolo paese di destinazione quali, a titolo esemplificativo, il numero del conto corrente o l'IBAN e la banca del beneficiario. Nessuna responsabilità può essere addebitata a WUPSIL, nell'eventualità in cui la non esatta indicazione delle suddette informazioni da parte del Cliente determini l'errato o mancato accreditamento delle somme tramite il servizio Direct to Bank. Il Servizio è soggetto a tariffe specifiche.
Per transazioni di invio di denaro verso determinati Paesi, è disponibile il servizio Mobile Wallet che consente di trasferire importi a favore di beneficiari chi abbiano attivato sul proprio cellulare un portafoglio elettronico ("Mobile Wallet") con uno degli operatori di telefonia mobile partner di Western Union. Il trasferimento di somme tramite Mobile Wallet prevede predeterminati limiti massimi di importo trasferibili ed è soggetto a specifiche tariffe riportate nell'apposita sezione a pagina 6 del presente Foglio Informativo e, alla quale, si rimanda.
Tale servizio richiede che il mittente, in aggiunta a quanto previsto dall'ordinaria procedura di invio, fornisca 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 WUPSIL qualora l'errato o mancato accreditamento delle somme inviate sia imputabile alla non corretta indicazione delle previste informazioni da parte del Cliente.
In alcuni **Paesi il beneficiario deve comunicare la risposta alla "Domanda Test"**. La Domanda Test è formulata dal mittente e comunicata al beneficiario in via riservata; è composta da un massimo di 4 parole e **deve essere in inglese, e ad essa il beneficiario deve rispondere correttamente per poter ricevere il pagamento.** L'elenco di tali Paesi di destinazione soggetti all'obbligo della Domanda Test è riportato nel presente foglio informativo e sulla sezione dedicata del servizio presente sul sito www.poste.it.
Le rimesse sono incassabili immediatamente dopo la presa in carico del relativo ordine da parte di Western Union, compatibilmente con gli orari di apertura dell'agente Western Union presso cui il beneficiario procede all'incasso.
L'ordine di rimessa viene disposto in euro ma può essere incassato dal beneficiario in una valuta diversa dall'euro: nella valuta nazionale del Paese di destinazione o nella valuta eventualmente scelta dall'ordinante tra quelle rese disponibili da Western Union.
Nel caso in cui la rimessa debba essere pagata in una valuta diversa dall'euro, il controvalore dei fondi trasferiti al beneficiario è determinato al momento del conferimento dell'ordine di rimessa, applicando il tasso di cambio indicato nell'apposita sezione dell'APP o del sito www.postepay.it. In alcuni Paesi di destinazione, però, le leggi nazionali impongono che l'importo della rimessa sia convertito solo al momento dell'incasso; in tali casi il tasso di cambio effettivo viene determinato solo allora. L'elenco dei Paesi di destinazione per i quali valgono queste regole di conversione è riportato nel presente foglio informativo e sulla sezione dedicata del servizio presente sul sito www.poste.it.
Tasso di Cambio. Il tasso di cambio viene calcolato da Western Union più volte al giorno in base ai tassi di riferimento dei cambi disponibili sui mercati valutari internazionali e include un margine (o spread) che può variare a seconda della valuta e del 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. I tassi di cambio sono costantemente aggiornati e sono disponibili e calcolati al momento dell'operazione. 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.

Paesi di destinazione nei quali il tasso di cambio è determinato al momento dell'incasso.

1. ARGENTINA
2. ARUBA
3. BRASILE
4. CINA
5. ETIOPIA
6. LESOTHO
7. LIBIA
8. NAMIBIA
9. SWAZILAND
10. SUDAFRICA

Rischi tipici del Servizio di Western Union

– Rischio di frode:
  • tale rischio è collegato all'eventualità che i dati riguardanti la rimessa vengano a conoscenza di terzi. Il Cliente ordinante (mittente) deve comunicare gli estremi della transazione **esclusivamente** al beneficiario;
  • tale rischio è altresì collegato all'eventualità che vengano smarriti, rubati o utilizzati indebitamente (i) la Carta Postepay Evolution e/o la Carta Postepay Digital Evolution e/o la Carta prepagata Postepay Standard e/o la Carta Postepay PUNTOLIS e/o la Carta di debito Postepay e i relativi codici, o (ii) i codici assegnati al Cliente per l'utilizzo dei servizi via internet e cellulare
– Rischio di cambio:
  • qualora la rimessa debba essere pagata in una valuta diversa dall'euro: tale rischio è collegato al fatto che il tasso di cambio applicato da Western Union viene da questa determinato più volte al giorno sulla base dei tassi di cambio disponibili sui mercati valutari internazionali, che variano in continuazione;
– Rischio di blocco e sospensione del Servizio:
  • tale rischio è collegato alla facoltà di Western Union e/o di PostePay S,p.A. di bloccare o sospendere il Servizio in presenza di un giustificato motivo connesso con la sicurezza della Carta Postepay Evolution e/o della Carta Postepay Digital Evolution e/o della Carta prepagata Postepay Standard e/o la Carta Postepay PUNTOLIS e/o la Carta di debito Postepay o dei servizi via internet e cellulare;
  • tale rischio è altresì collegato alla possibilità che si verifichino fatti non imputabili a Western Union che impediscano l'erogazione del Servizio, quali ad esempio: blocco o sospensione dell'utilizzo della carta Postepay Evolution e/o la Carta Postepay Digital Evolution e/o Carta prepagata Postepay Standard e/o la Carta Postepay PUNTOLIS e/o la Carta di debito Postepay o dei servizi via internet e cellulare decisi da PostePay, scioperi del personale della società, interruzioni o rallentamenti o cattivo funzionamento del collegamento telefonico o telematico, impedimenti determinati da disposizioni di legge o di autorità, fatti di terzi, ecc.

Il servizio Western Union è utilizzato per inviare denaro a familiari e amici o a persone conosciute dal Cliente. Il Cliente non deve inviare mai denaro a qualcuno che non conosce di persona e non deve effettuare trasferimento di denaro a qualcuno per una situazione di emergenza che non abbia verificato, per un acquisto online, per spese relative a una carta di credito o a un prestito, per richiedere vincite alla lotteria o premi, per attivare una protezione antivirus, a titolo di caparra o pagamento per l'affitto di una proprietà, per un'opportunità di lavoro, per una donazione a scopo di beneficenza, per pagare imposte, per risolvere una questione legata a procedure di immigrazione o per pagare qualcosa in risposta a una telefonata di telemarketing.

Ed. Maggio 2025

Negli Stati Uniti le società di telemarketing non possono vendere alcunché e accettare pagamenti tramite trasferimenti di denaro da chicchessia: tale pratica è considerata illegale. Se il Cliente effettua un trasferimento di denaro, la persona a cui lo invia lo riceverà rapidamente. Una volta eseguito il pagamento, in determinate circostanze, tra cui quelle sopra indicate o ad esse analoghe, Western Union potrebbe non rimborsare il Cliente, anche qualora sia vittima di una frode. Se il cliente ritiene di essere vittima di una frode, deve chiamare il Numero Assistenza Antifrode di Western Union 800 089753; in caso di frode del Cliente in relazione all'uso del Servizio, Western Union non è tenuta a effettuare alcun rimborso.

PARTE IV:

Principali condizioni contrattuali.

RECLAMI
In caso di reclami in merito al Servizio, il Cliente può (i) inviare un'e-mail all'indirizzo wupsilreclami@legalmail.it, Italy.Customer@westernunion.it (ii) scrivere a WUPSIL, Italian Office, c/o Ufficio Reclami, Via Barberini, 68 - 00187 Roma e (iii) telefonare al numero 800 789 124. Nel contattare Western Union, il Cliente dovrà indicare chiaramente la natura del reclamo. Sarà quindi cura di Western Union: (a) inviare al Cliente la conferma della ricezione del reclamo; (b) contattare il Cliente 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 venga a conoscenza di un trasferimento di denaro 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.
Qualora il Cliente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta al suo reclamo, ha il diritto di inoltrare tale reclamo contattando l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) a tal fine può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o chiedere presso le filiali di Banca d'Italia, oppure al Financial Services Ombudsman in Irlanda, scrivendo all'indirizzo 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, telefonando al numero +353 1 6620899 o inviando un'email all'indirizzo enquiries@financialombudsman.ie.

Annullamento su richiesta del Cliente. Il Cliente può annullare un Ordine di pagamento direttamente telefonando al numero 800 789 124 di Western Union fino al momento in cui il denaro non viene ritirato dal destinatario. Una volta annullato l'Ordine di pagamento, Western Union rimborserà al Cliente l'importo inviato. Tuttavia, Western Union non rimborserà la commissione di trasferimento né, ove applicabile, l'eventuale il costo dei messaggi o dei servizi di consegna.

DISCONOSCIMENTI E RELATIVE CONTESTAZIONI DI ADDEBITO
Qualora il trasferimento di denaro non fosse stato legittimamente autorizzato dal Cliente, il rimborso dell'importo totale sarà effettuato allo stesso con la massima tempestività e comunque non oltre la fine del giorno lavorativo successivo a quello in cui PostePay è venuta a conoscenza del disconoscimento da parte del Cliente del trasferimento non autorizzato di denaro. PostePay, in qualità di agente di WUPSIL provvede a rimborsare al Cliente anche ogni eventuale spesa per commissioni sostenute in conseguenza della esecuzione non autorizzata del trasferimento di denaro. Western Union si adopererà immediatamente e gratuitamente per rintracciare l'eventuale trasferimento di denaro non autorizzato e completare l'indagine.

Per poter formalizzare il disconoscimento e la relativa contestazione di addebito e consentire la gestione dell'istruttoria da parte di PostePay S.p.A., il Cliente può presentare un disconoscimento e relativa contestazione di addebito, esclusivamente in forma scritta, con una delle seguenti modalità:
– via fax al n. 06-98680330;
– tramite posta ordinaria o, a scelta del cliente, posta raccomandata con ricevuta di ritorno a PostePay S.p.A. – Patrimonio destinato IMEL – Gestione Reclami – Viale Europa, 190 – 00144 Roma;
– presso un Ufficio Postale compilando lo specifico MODULO DI CONTESTAZIONE ADDEBITO PER I SERVIZI POSTEPAY/CLAIM FORM FOR POSTEPAY SERVICE;
– via Posta Elettronica Certificata all'indirizzo: reclami.postepay@pec.posteitaliane.it.
Qualora il Cliente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta da PostePay in qualità di agente o non abbia ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi entro un anno dalla data del disconoscimento all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure il sito 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.

CONDIZIONI E COMMISSIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO

LIMITI DI IMPORTO DEI TRASFERIMENTI	
Limite per singola operazione*	€ 1.000,00
Limite mensile per Cliente**	€ 3.000,00

* Il cliente potrà effettuare nell'arco di 24 ore una sola operazione per l'importo di € 1.000,00 o più operazioni per un importo che non supera complessivamente il limite di € 1.000,00.
** Il limite mensile è da intendersi riferito a 30 giorni di calendario che decorrono dal compimento di ciascuna operazione.

GIORNATE OPERATIVE E TEMPI DI ESECUZIONE Trasferimenti verso Paesi Europei e dello Spazio Economico Europeo	
Giornata operativa per trasferimenti disposti da APP Postepay	00:00 - 24:00
Giornata operativa per trasferimenti disposti da sito www.postepay.it	00:00 - 24:00
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	Le somme sono incassabili immediatamente dopo la presa in carico del relativo ordine da parte di Western Union.

Ed. Maggio 2025

CONDIZIONI ECONOMICHE

Promozione Nuovi Clienti

Per i clienti che non hanno utilizzato il servizio negli ultimi dodici mesi, la commissione solo per il primo trasferimento è riportata nelle tabelle seguenti:

PER TRASFERIMENTI CON PAGAMENTO IN CONTANTI A DESTINAZIONE:

Dal 16 ottobre 2024 al 30 settembre 2025, per i seguenti Paesi di destinazione, si applicano le commissioni indicate nella **Tabella A:**
Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Guyana francese, Germania, Grecia, Guadalupa, Islanda, Irlanda, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Martinica, Norvegia, Olanda, Polonia, Portogallo, Repubblica ceca, Romania, San Barthelemy, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Suriname, Svezia, Svizzera, Regno Unito, Ungheria.

TABELLA A

	Importo da trasferire				**Commissioni**	
	Da		A			
1	€	0,01	€	25,00	€	1,99
2	€	25,01	€	100,00	€	2,99
3	€	100,01	€	200,00	€	4,99
4	€	200,01	€	300,00	€	5,99
5	€	300,01	€	400,00	€	7,99
6	€	400,01	€	500,00	€	9,99
7	€	500,01	€	1000,00	€	2%

Dal 16 ottobre 2024 al 30 settembre 2025, per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella **Tabella B**
Albania, Benin, Bosnia-Erzegovina, Burkina Faso, Camerun, Capo Verde, Ciad, Congo, Costa d'Avorio, Gabon, Georgia, Guinea-Bissau, Guinea equatoriale, Kosovo, Macedonia, Mali, Moldavia, Montenegro, Niger, Togo, Repubblica Centrafricana, Serbia, Turchia, Ucraina.

TABELLA B

	Importo da trasferire				**Commissioni**	
	Da		A			
1	€	0,01	€	300,00	€	0,99
2	€	300,01	€	1000,00	€	0,75%

Ed. Maggio 2025

PER TRASFERIMENTI CON ACCREDITAMENTO SU CONTO CORRENTE A DESTINAZIONE:

Dal 16 ottobre 2024 al 30 settembre 2025, per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella **Tabella C**
Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Islanda, Irlanda, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Olanda, Norvegia, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica ceca, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Ungheria.

TABELLA C

	Importo da trasferire				**Commissioni**	
	Da		A			
1	€	0,01	€	50,00	€	1,99
2	€	50,01	€	400,00	€	2,99
3	€	400,01	€	1000,00	€	3,99

Dal 16 ottobre 2024 al 30 settembre 2025, per tutti gli altri Paesi non inclusi nelle tabelle precedenti, per i clienti che non hanno utilizzato il servizio negli ultimi dodici mesi, la commissione solo per il primo trasferimento con pagamento in contanti e con accreditamento su conto corrente a destinazione, è di 0,99€ indipendentemente dell'importo trasferito, entro i limiti e le condizioni del servizio.

CONDIZIONI ECONOMICHE

COMMISSIONI PER TRASFERIMENTI CON PAGAMENTO IN CONTANTI A DESTINAZIONE

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 1:
Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Guadalupa, Guiana francese, Irlanda, Islanda, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Martinica, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Regno Unito, Repubblica Ceca, Romania, Saint Barthelemy, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Suriname, Svezia, Svizzera, Ungheria.

TABELLA 1

	Importo da trasferire				**Commissioni**	
	Da		A			
1	€	0,01	€	25,00	€	1,99
2	€	25,01	€	100,00	€	2,99
3	€	100,01	€	200,00	€	4,99
4	€	200,01	€	300,00	€	5,99
5	€	300,01	€	400,00	€	7,99
6	€	400,01	€	500,00	€	9,99
7	€	500,01	€	1000,00	€	2%

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 2:
Albania, Benin, Bosnia-Erzegovina, Burkina Faso, Camerun, Capo Verde, Ciad, Congo, Costa d'Avorio, Gabon, Georgia, Guinea-Bissau, Guinea equatoriale, Kosovo, Macedonia, Mali, Moldova, Montenegro, Niger, Repubblica Centrafricana, Serbia, Togo, Turchia, Ucraina.

TABELLA 2

	Importo da trasferire				**Commissioni**	
	Da		A			
1	€	0,01	€	50,00	€	1,99
2	€	50,01	€	100,00	€	2,99
3	€	100,01	€	200,00	€	3,99
4	€	200,01	€	300,00	€	4,99
5	€	300,01	€	1000,00	€	1,50%

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 3:
Argentina.

TABELLA 3

	Importo da trasferire				**Commissioni**	
	Da		A			
1	€	0,01	€	50,00	€	4,99
2	€	50,01	€	100,00	€	6,99
3	€	100,01	€	200,00	€	8,99
4	€	200,01	€	300,00	€	10,99
5	€	300,01	€	1000,00	€	3,50%

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 4:
Cina, Colombia, Filippine, India, Indonesia, Kenya, Libano, Pakistan, Perù, Repubblica Dominicana, Sri Lanka, Tailandia, Tunisia, Stati Uniti.

TABELLA 4

	Importo da trasferire				**Commissioni**	
	Da		A			
1	€	0,01	€	50,00	€	1,99
2	€	50,01	€	300,00	€	2,99
3	€	300,01	€	400,00	€	3,99
4	€	400,01	€	700,00	€	4,99
5	€	700,01	€	800,00	€	5,99
6	€	800,01	€	1000,00	€	6,99

Ed. Maggio 2025

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 5:
Ecuador, Marocco.

TABELLA 5

	Importo da trasferire				Commissioni	
	Da		A			
1	€	0,01	€	50,00	€	1,99
2	€	50,01	€	300,00	€	2,99
3	€	300,01	€	400,00	€	3,99
4	€	400,01	€	700,00	€	4,99
5	€	700,01	€	800,00	€	5,99
6	€	800,01	€	1000,00	€	6,99

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 6:
Afghanistan, Algeria, Angola, Anguilla, Antigua e Barbuda, Aruba, Australia, Azerbaigian, Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belize, Bermuda, Bhutan, Arabia Saudita, Botswana, Brunei Darussalam, Burundi, Cambogia, Canada, Comore, Corea, Costa Rica, Curacao, Cipro (settentrionale), Dominica, Eritrea, Etiopia, Isole Falkland, Figi, Gibibouti, Gibilterra, Grenada, Guam, Guatemala, Guyana, Haiti, Honduras, Hong Kong, Iraq, Isole Cayman, Isole Cook, Isole Marianne del Nord, Isole Marshall, Isole Salomone, Isole Vergini britanniche, Israele, Giamaica, Giappone, Giordania, Kazakistan, Kiribati, Kuwait, Kirghizistan, Laos, Lesotho, Liberia, Libia, Macao, Malawi, Maldive, Malesia, Mauritania, Mauritius, Messico, Micronesia, Mongolia, Montserrat, Myanmar, Namibia, Nauru, Nepal, Nicaragua, Niue, Nuova Zelanda, Oman, Palau, Palestina, Papua Nuova Guinea, Qatar, Ruanda, Saint Kitts e Nevis, Saint Lucia, Saint Vincent e Grenadine, Samoa occidentale, Sao Tome, Samoa Americane, Seychelles, Sierra Leone, Singapore, Siria, Somalia, Somaliland, Sud Africa, Sud Sudan, St. Maarten, St. Martin, Sudan, Swaziland, Taiwan, Tagikistan, Timor Est, Tonga, Trinidad e Tobago, Turkmenistan, Turks e Caicos, Tuvalu, Uzbekistan, Vanuatu, Venezuela, Vietnam, Yemen, Zambia, Zimbabwe.

TABELLA 6

	Importo da trasferire				Commissioni	
	Da		A			
1	€	0,01	€	100,00	€	2,99
2	€	100,01	€	200,00	€	3,99
3	€	200,01	€	400,00	€	4,99
4	€	400,01	€	700,00	€	5,99
5	€	700,01	€	1000,00	€	6,99

Ed. Maggio 2025

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 7:
Brasile.

TABELLA 7

	Importo da trasferire				Commissioni	
	Da		A			
1	€	0,01	€	50,00	€	1,99
2	€	50,01	€	300,00	€	2,99
3	€	300,01	€	400,00	€	3,99
4	€	400,01	€	700,00	€	4,99
5	€	700,01	€	800,00	€	5,99
6	€	800,01	€	1000,00	€	6,99

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 8:
Bolivia, Cile, Egitto, El Salvador, Emirati Arabi Uniti, Gambia, Ghana, Guinea, Madagascar, Mozambico, Nigeria, Panama, Paraguay, Repubblica Democratica del Congo, Tanzania, Uganda, Uruguay.

TABELLA 8

	Importo da trasferire				Commissioni	
	Da		A			
1	€	0,01	€	50,00	€	1,99
2	€	50,01	€	200,00	€	2,99
3	€	200,01	€	300,00	€	2,99
4	€	300,01	€	400,00	€	3,99
5	€	400,01	€	700,00	€	4,99
6	€	700,01	€	800,00	€	5,99
7	€	800,01	€	1000,00	€	6,99

COMMISSIONI PER TRASFERIMENTI CON ACCREDITAMENTO SU CONTO CORRENTE

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 9:
Austria, Belgio, Bulgaria, Cipro, Croazia, Danimarca, Estonia, Finlandia, Francia, Germania, Grecia, Irlanda, Islanda, Lettonia, Liechtenstein, Lituania, Lussemburgo, Malta, Moldova, Norvegia, Paesi Bassi, Polonia, Portogallo, Repubblica Ceca, Regno Unito, Romania, Slovacchia, Slovenia, Spagna, Svezia, Svizzera, Ungheria.

TABELLA 9

	Importo da trasferire				Commissioni	
	Da		A			
1	€	0,01	€	50,00	€	1,99
2	€	50,01	€	400,00	€	2,99
3	€	400,01	€	1000,00	€	3,99

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 10:
Albania, Bangladesh, Bolivia, Bosnia-Erzegovina, Brasile, Cile, Cina, Colombia, Ecuador, Egitto, Emirati Arabi Uniti, Georgia, Indonesia, Kenya, Marocco, Paraguay, Perù, Repubblica Dominicana, Sri Lanka, Tailandia, Tanzania, Turchia, Ucraina, Uganda.

Ed. Maggio 2025

TABELLA 10

	Importo da trasferire				Commissioni	
	Da		A			
1	€	0,01	€	100,00	€	0,99
2	€	100,01	€	500,00	€	1,99
3	€	500,01	€	1000,00	€	2,99

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 11:
Burkina Faso, Togo.

TABELLA 11

	Importo da trasferire				Commissioni	
	Da		A			
1	€	0,01	€	50,00	€	1,99
2	€	50,01	€	1000,00	€	2,99

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 12:
Samoa Americane.

TABELLA 12

	Importo da trasferire				Commissioni	
	Da		A			
1	€	0,01	€	100,00	€	1,99
2	€	100,01	€	200,00	€	2,99
3	€	200,01	€	400,00	€	3,99
4	€	400,01	€	1000,00	€	4,99

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 13:
Australia, Azerbaigian, Bahrein, Canada, Corea, Costa Rica, Figi, Guatemala, Haiti, Honduras, Hong Kong, Isole Salomone, Israele, Giamaica, Giappone, Macedonia, Malesia, Messico, Myanmar, Nepal, Nicaragua, Nuova Zelanda, Ruanda, Serbia, Singapore, Vietnam.

TABELLA 13

	Importo da trasferire				**Commissioni**	
	Da		A			
1	€	0,01	€	100,00	€	1,99
2	€	100,01	€	200,00	€	2,99
3	€	200,01	€	400,00	€	3,99
4	€	400,01	€	1000,00	€	4,99

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 14:
Nigeria, Senegal.

TABELLA 14

	Importo da trasferire				**Commissioni**	
	Da		A			
1	€	0,01	€	100,00	€	1,99
2	€	100,01	€	1000,00	€	2,99

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 15:
Stati Uniti.

TABELLA 15

	Importo da trasferire				**Commissioni**	
	Da		A			
1	€	0,01	€	100,00	€	0,99
2	€	100,01	€	500,00	€	1,99
3	€	500,01	€	1000,00	€	2,99

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 16:
Argentina.

TABELLA 16

	Importo da trasferire				**Commissioni**	
	Da		A			
1	€	0,01	€	50,00	€	4,99
2	€	50,01	€	100,00	€	6,99
3	€	100,01	€	200,00	€	7,99
4	€	200,01	€	300,00	€	9,99
5	€	300,01	€	1000,00	€	3%

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 17:
India, Ghana, Pakistan, Filippine.

TABELLA 17

	Importo da trasferire				**Commissioni**	
	Da		A			
1	€	0,01	€	1000,00	€	0,99

Ed. Maggio 2025

COMMISSIONI PER TRASFERIMENTI CON ACCREDITAMENTO SU MOBILE WALLET

MOBILE WALLET

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 18:
Bangladesh, Benin, Botswana, Burundi, Cambogia, Camerun, Cina, Costa d'Avorio, El Salvador, Etiopia, Figi, Filippine,Gabon, Ghana, Guinea, Guinea-Bissau, Indonesia, Kenya, Liberia, Malawi, Mali, Mongolia, Marocco, Mozambico, Ruanda, Samoa occidentale, Senegal, Sierra Leone, Tanzania, Tonga, Uganda, Vietnam, Zambia, Zimbabwe.

TABELLA 18

	Importo da trasferire				**Commissioni**	
	Da		A			
1	€	0,01	€	1000,00	€	0,99

Per i seguenti Paesi di destinazione si applicano le commissioni indicate nella Tabella 19:
Colombia, Repubblica Democratica del Congo.

TABELLA 19

	Importo da trasferire				**Commissioni**	
	Da		A			
1	€	0,01	€	1000,00	€	0,99

Paesi di destinazione in cui la comunicazione della risposta alla "domanda test" è necessaria per l'incasso.
1. SUD AFRICA

Ed. Maggio 2025

TERMINI E CONDIZIONI DEL SERVIZIO WESTERN UNION® MONEY TRANSFER℠

INFORMAZIONI GENERALI

La presente sezione si applica a mittenti e destinatari

1. 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 Unit 9, Richview Business Park, Clonskeagh, Dublino 14, 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. Per l'utilizzo del Servizio è necessario aver compiuto 18 anni, L'utente è pregato di leggere attentamente il presente Contratto. Si fa presente che, oltre alle Commissioni di Trasferimento e, ove applicabili, al costo dei messaggi e dei servizi di consegna, Western Union e i suoi Agenti ricavano un guadagno dal cambio di valuta e, in determinati paesi, il tasso di cambio può essere determinato solo al momento del pagamento.

2. 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.

3. Regolamento: Il Mittente dovrà effettuare il pagamento dell'Importo Inviato, della Commissione per il Trasferimento, e di ogni Costo Applicabile (l'"Importo Totale") attraverso uno strumento di pagamento approvato emesso dall'Agente, secondo i termini e le condizioni ad esso applicabili. Prima dell'autorizzazione finale al trasferimento di denaro, al Mittente sarà comunicato l'importo esatto che sarà addebitato sul suo strumento di pagamento.

4. 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.

5. Reclami. In caso di reclami in merito al Servizio, il Cliente può (i) inviare un'e-mail all'indirizzo wupsilreclami@legalmail.it, Italy.Customer@westernunion.it (ii) scrivere a WUPSIL, Italian Office, c/o Ufficio Reclami, Via Barberini, 68 - 00187 Roma e (iii) 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.

a. **Qualora l'utente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta al suo reclamo,** ha il diritto di inoltrare tale reclamo al Financial Services Ombudsman in Irlanda, scrivendo all'indirizzo 3rd Floor, Lincoln House, Lincoln Place, Dublin 2, Ireland, telefonando al numero +353 1 6620899 o inviando un'email all'indirizzo enquiries@financialombudsman.ie oppure contattando l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). A tal fine può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it o chiedere presso le filiali di Banca d'Italia.

6. 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*.

7. 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

8. Tempo di consegna per il trasferimento di denaro. Accettando il presente Contratto e pagando l'importo totale dettagliato nella pagina di riepilogo, l'utente ci conferisce l'ordine di eseguire il trasferimento di denaro ("Ordine di pagamento"). L'importo del pagamento sarà disponibile per l'incasso da parte del destinatario secondo quanto indicato nel riepilogo dell'operazione, purché l'utente abbia fornito tutte le informazioni che Western Union e i suoi Agenti possano ragionevolmente richiedere in relazione al trasferimento di denaro.

9. 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) (indicato nella ricevuta). 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.

10. 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*.

11. Pagamenti non autorizzati o non corretti. Qualora l'utente venga a conoscenza di un trasferimento di denaro non autorizzato , è invitato a contattare l'Agente con le modalità indicate nel foglio informativo, non oltre 13 mesi dalla data del predetto trasferimento. Provvederemo a rimborsare tramite l'Agente 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. Qualora l'utente venga a conoscenza di un pagamento non corretto 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 risulti non corretto e la segnalazione ci sia pervenuta entro il termine indicato.

12. 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. Rimborseremo 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.

Ed. Maggio 2025

13. Annullamento su richiesta dell'utente. L'utente può annullare un Ordine di pagamento 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 tramite l'Agente. Tuttavia, non rimborseremo la commissione di trasferimento né, ove applicabile, l'eventuale costo dei messaggi o dei servizi di consegna.

14. Proteggiti dalle frodi. Utilizza Western Union per inviare denaro esclusivamente a familiari e amici. Non inviare mai denaro a qualcuno che non conosci di persona. Non effettuare trasferimenti di denaro a qualcuno per una situazione di emergenza che non hai verificato, per un acquisto online, per spese relative a una carta di credito o a un prestito, per richiedere vincite alla lotteria o premi, per attivare una protezione antivirus, a titolo di caparra o pagamento per l'affitto di una proprietà, per un'opportunità di lavoro, per una donazione a scopo di beneficenza, per pagare imposte, per risolvere una questione legata a procedure di immigrazione o per pagare qualcosa in risposta a una telefonata di telemarketing. Negli Stati Uniti le società di telemarketing non possono vendere alcunché e accettare pagamenti tramite trasferimenti di denaro da chicchessia: tale pratica è considerata illegale. Se effettui un trasferimento di denaro, la persona a cui lo stai inviando lo riceverà rapidamente. Una volta eseguito il pagamento, Western Union potrebbe non essere in grado di rimborsarti, anche se sei vittima di una frode, eccetto in casi circoscritti. Se ritieni di essere vittima di una frode, chiama il Numero Assistenza Antifrode di Western Union 800 089753. In caso di frode dell'utente in relazione all'uso del nostro Servizio, non siamo tenuti a effettuare alcun rimborso.

15. Codice Civile Italiano: Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del Code Civile Italiano, il cliente approva specificamente le disposizioni contenute nell'art. 4 delle presenti condizioni di contratto.

** 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.*

Ed. Maggio 2025

INFORMATIVA SULLA PRIVACY DEL SERVIZIO WESTERN UNION

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

Informazioni che raccogliamo sull'utente: quando l'utente utilizza i nostri servizi digitali o di vendita al dettaglio, ci contatta o si iscrive ai nostri programmi fedeltà, raccogliamo le sue informazioni personali (come indicato nel presente modulo/nei nostri moduli applicativi online) e possiamo utilizzarle insieme ad altre informazioni raccolte o generate nel corso del rapporto con l'utente. Raccogliamo informazioni di contatto dell'utente nonché informazioni sui money transfer, sui pagamenti di utenze, sull'iscrizione ai nostri programmi fedeltà, sul precedente utilizzo dei nostri servizi e sulle scelte di marketing dell'utente. Quando l'utente utilizza i nostri servizi online, raccogliamo informazioni personali sul dominio e sull'host dai quali l'utente accede a Internet, sull'indirizzo IP del computer o sull'ID pubblicitario del dispositivo, sul browser e sul sistema operativo, sulla data e l'ora di accesso ai nostri siti Web e sull'indirizzo del sito dal quale l'utente ha effettuato il collegamento al nostro sito Web al momento della visita. Per effettuare un money transfer, l'utente deve fornire le informazioni richieste nel modulo pertinente, che dovrà compilare per eseguire l'operazione e per consentirci di ottemperare ai nostri obblighi fiscali associati al money transfer. Qualora l'utente non fornisca le informazioni personali richieste, non potrà effettuare un money transfer con noi. Oltre alle informazioni personali che raccogliamo dall'utente, possiamo anche raccogliere informazioni personali dell'utente 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: sono incluse le informazioni personali necessarie per condurre money transfer e fornire all'utente altri prodotti e servizi come richiesto ai sensi dei nostri contratti con l'utente.

Finalità legali 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, nonché l'utilizzo dei dati personali per convalidare e autenticare l'identità dell'utente e il ricorso a terze parti per svolgere tali attività.

Finalità aziendali legittime: utilizziamo le informazioni personali dell'utente per analizzare e migliorare la qualità, la velocità e l'efficienza dei nostri prodotti, delle nostre sedi e operazioni, nonché dei servizi e dell'assistenza che forniamo, al fine di svolgere le attività amministrative necessarie per l'erogazione dei nostri servizi e per gestire i rischi correlati a sicurezza, frode e identità, tra cui il rilevamento, la prevenzione e la lotta alla frode e al furto, nonché per impedire l'uso illegittimo o vietato dei nostri servizi. Conduciamo analisi delle informazioni in nostro possesso per comprendere meglio le esigenze dei nostri clienti e le transazioni da questi effettuate; sono incluse le analisi che ci consentono di personalizzare le nostre attività di marketing, di adattare i nostri prodotti e servizi per prevedere le esigenze e i requisiti dell'utente e per amministrare il nostro programma fedeltà.

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

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

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

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

Diritti dell'utente: l'utente ha diritto di sapere se effettuiamo il trattamento delle sue informazioni personali e di richiedere una copia di tali informazioni, che riceverà a titolo gratuito. L'utente ha il diritto di richiedere una copia strutturata e leggibile meccanograficamente di determinate informazioni che ci ha fornito per gli scopi per i quali ha prestato il proprio consenso o laddove l'utilizzo da parte nostra sia richiesto in virtù di un contratto stipulato con l'utente. Ci riserviamo il diritto di addebitare una commissione di importo ragionevole per la fornitura delle informazioni, o di non soddisfare la richiesta dell'utente, qualora quest'ultima sia palesemente infondata o eccessiva. L'utente ha il diritto di chiederci l'interruzione dell'invio di comunicazioni di marketing.

L'utente ha il diritto di chiederci la correzione di proprie informazioni qualora queste siano incomplete, inesatte o non aggiornate. L'utente ha il diritto di chiederci, in alcune circostanze, di cancellare determinate informazioni sul proprio conto, limitare determinati utilizzi delle proprie informazioni e anche, qualora il nostro utilizzo sia destinato a scopi aziendali legittimi, di opporsi a determinati utilizzi di tali informazioni. Laddove abbia fornito il consenso al trattamento delle proprie informazioni personali, l'utente ha il diritto di revocarlo in qualsiasi momento. Quando riceviamo una richiesta, possiamo chiedere all'utente informazioni aggiuntive per verificarne l'identità. Per esercitare tali diritti l'utente può contattare Western Union chiamando al numero 800 789 124 inviando un'e-mail all'indirizzo Italy.Customer@westernunion.it o utilizzando il nostro sito Web https://www.westernunion.com/it/it/contatto.html. Ci adopereremo per rispondere alla richiesta entro un mese, ma in determinate circostanze potremmo necessitare di un periodo maggiore. La richiesta verrà evasa nella misura richiesta dalla legge applicabile. L'utente che volesse effettuare un reclamo in merito alla risposta fornita da Western Union alla propria richiesta ai sensi della presente sezione o alla modalità di gestione delle proprie informazioni personali potrà inoltrarlo per iscritto all'indirizzo Unit 9 Richview Office Park, Clonskeagh, Dublin 14, Ireland. Analizzeremo il reclamo e risponderemo per iscritto generalmente entro trenta giorni dalla data di ricevimento. Qualora la risposta non fosse soddisfacente, l'utente può inoltrare un reclamo all'autorità di vigilanza nel proprio paese.

Può inoltre contattare il nostro responsabile della protezione dei dati all'indirizzo wuprivacy@westernunion.com.

Ed. Maggio 2025