

**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 POSTE ITALIANE S.p.A.

Poste Italiane S.p.A. – Patrimonio BancoPosta, (di seguito anche “Poste Italiane” o “Poste”), 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 è sottoposta alla vigilanza della Banca d'Italia. 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. Sito Internet: www.poste.it.

Per ogni informazione utile il cliente può contattare il Servizio Clienti “BancoPosta Risponde” al numero verde 800.00.33.22 (servizio disponibile da lunedì a sabato, dalle 8.00 alle 20.00).

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. Per inoltrare la richiesta di trasferimento fondi l'Ordinante deve recarsi presso gli Uffici Postali abilitati al servizio (l'elenco degli Uffici Postali abilitati è consultabile sul sito www.poste.it nella pagina web dedicata al servizio) e compilare il modulo di richiesta.

Il Servizio è regolato dalle condizioni contrattuali che tengono conto anche delle disposizioni contenute nel D.Lgs. n.11 del 27 gennaio 2010 di recepimento della Direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo riguardante, i servizi di pagamento prestatati in euro o nella valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area euro o di uno Stato appartenente allo Spazio economico europeo (Norvegia, Islanda e Lichtenstein)

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 Poste Italiane 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 del Modulo di richiesta. Il beneficiario potrà riscuoterla rispettando i giorni e gli orari di apertura dell'Agente di Pagamento;

- Opzione B: “Servizio Ore7”, ove disponibile presso gli Uffici Postali e 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 Modulo di Richiesta. 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)

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.

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 compilazione del Modulo di richiesta 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, Kazakistan, 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.

All'atto della richiesta di trasferimento di denaro Poste Italiane stampa sul modulo di richiesta il Codice di Riferimento dell'operazione, attualmente obbligatorio ai fini della riscossione in determinati paesi. In tali casi, pertanto, sarà cura dell'Ordinante riferire al beneficiario il corretto "Codice di Riferimento" della transazione.

Per conoscere la lista aggiornata dei paesi in cui è obbligatoria la comunicazione del "codice di riferimento", il cliente può consultare il sito www.poste.it oppure rivolgersi agli Uffici Postali abilitati al Servizio. Inoltre, ai fini della riscossione, è/può essere richiesta al beneficiario la risposta alla domanda test. A tal fine l'Ordinante dovrà comunicare al beneficiario questa risposta.

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 copia del relativo Modulo di richiesta rilasciata all'Ordinante 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.

Trasferimenti da canale mobile e da internet:

Il servizio MoneyGram è usufruibile anche da canale mobile (cellulare, smartphone e tablet) o via internet. Da canale mobile, i trasferimenti sono consentiti in App BancoPosta per le versioni inferiori o uguali alla 8.2 (disponibile fino al 23/07/2018) e App PosteMobile per tutti gli operatori di telefonia mobile italiani.

I clienti PosteMobile, possono, inoltre, usufruire del servizio anche direttamente dal menù della propria SIM (SIM toolkit).

Per potere eseguire il trasferimento di denaro tramite il servizio MoneyGram è necessario associare la SIM al Conto BancoPosta, Conto BancoPosta Più o al Conto BancoPosta Click e/o alla carta Postepay nominativa avendo sottoscritto ed attivato il servizio Simply BancoPosta.

Il servizio tramite il canale internet è riservato ai titolari di Conto BancoPosta e Conto BancoPosta Più abilitati al servizio BancoPosta online (BPOL) e ai titolari di Conto BancoPosta Click, purché dotati del sistema di sicurezza basato sulla carta postamat a microchip e il "Lettore BancoPosta". L'operazione di trasferimento internazionale di denaro tramite canale web è effettuabile in Euro e verso i Paesi che prevedono l'Euro come moneta di destinazione. E' inoltre possibile effettuare, in Euro, l'operazione di trasferimento internazionale di denaro tramite canale web in alcuni Paesi che non prevedono l'Euro come moneta di pagamento, quali: Benin, Burkina Faso, Camerun, Ciad, Costa d'Avorio, Gabon, Guinea Bissau, Guinea Equatoriale, Mali, Niger, Repubblica Centrafricana, Repubblica del Congo, Senegal e Togo. In tali casi il controvalore è determinato nei Paesi di destinazione e il tasso di cambio per tali Paesi non subisce variazioni nell'arco della stessa giornata.

Il servizio da cellulare non è attivo per i trasferimenti verso la Nigeria e lo Zimbabwe e per i mittenti residenti negli USA, Canada e Messico.

I mittenti residenti negli USA, Canada e Messico, non possono effettuare trasferimenti tramite canale internet

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 (Da Ufficio Postale, internet e cellulare)

LIMITI DI IMPORTO DEI TRASFERIMENTI DA UFFICIO POSTALE	
Limite per singola operazione	€ 999,99
Limite complessivo per operazioni verso l'estero richieste presso gli Uffici Postali da un singolo Ordinante in un periodo di 7 giorni (compreso quello della richiesta)	€ 999,99

LIMITI DI IMPORTO E ORARI DI DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO TRAMITE INTERNET E TRAMITE CANALE MOBILE (SERVIZIO SIMPLY BANCOPOSTA)	
Il cliente può effettuare un'unica operazione al giorno	
- importo massimo giornaliero	€ 400,00
- importo massimo mensile	€ 2.000,00
Orario di funzionamento del servizio	7:30 – 22:00

CONDIZIONI ECONOMICHE PER IL SERVIZIO Tempo Reale TRAMITE CANALE MOBILE (SERVIZIO SIMPLY BANCOPOSTA)	
Richiesta duplicato del codice di riferimento dell'ultima transazione	€ 0,25 (a valere sul credito telefonico)
Per i trasferimenti effettuati tramite canale mobile, il gestore telefonico abilitato di riferimento potrebbe prevedere eventuali costi aggiuntivi a valere sul credito telefonico.	

GIORNATE OPERATIVE E TEMPI DI ESECUZIONE Trasferimenti verso Paesi Europei e dello Spazio Economico Europeo (Area PSD)	
Giornata operativa per trasferimenti disposti all'Ufficio Postale	Orario apertura Uffici Postale
Giornata operativa per trasferimenti disposti tramite www.poste.it	Dalle ore 7,30 alle ore 22,00 (BancoPosta online e Carte Postepay)
Giornata operativa per trasferimenti disposti tramite telefonia mobile con il servizio Simply BancoPosta	Dalle ore 7,30 alle ore 22,00

TERMINI DI ESECUZIONE PER TRASFERIMENTI IN AREA PSD E NON AREA PSD (Per operazioni da Ufficio Postale, internet e cellulare)	
Al servizio si applicano le norme del D.Lgs. n.11 del 27 gennaio 2010 di recepimento della Direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo e successive modificazioni che prevede che i fondi trasferiti all'interno dell'Area PSD 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). Per i trasferimenti verso Paesi non appartenenti all' area PSD, vengono garantiti gli stessi i tempi di esecuzione.	
Tempi di esecuzione e disponibilità per il beneficiario	1) Servizio in Tempo Reale (opzione A): le somme sono trasferite e rese disponibili per il beneficiario entro pochi minuti dall'accettazione del Modulo di richiesta; 2) Servizio ore 7 (disponibile solo per trasferimenti da Ufficio Postale): le somme sono disponibili per il beneficiario entro le ore 7 del mattino (ora locale) del giorno lavorativo successivo all'accettazione del Modulo di richiesta.

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	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
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	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
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	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
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 (solo per transazioni da canale mobile e da internet)	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
da 0,01 a 50,00	4,00
da 50,01 a 100,00	4,50
da 100,01 a 200,00	6,00
da 200,01 a 300,00	9,50
da 300,01 a 400,00	11,00
CONDIZIONI ECONOMICHE PER UCRAINA (solo per transazioni da ufficio postale)	
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.

CONDIZIONI ECONOMICHE PER MOLDAVIA - SERVIZIO ORE 7

(solo per transazioni da ufficio postale)

Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
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

CONDIZIONI ECONOMICHE PER BULGARIA, POLONIA E ROMANIA - SERVIZIO ORE 7

(solo per transazioni da ufficio postale)

Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
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

CONDIZIONI ECONOMICHE PER AFRICA (*)

Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
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	NIGERIA	
	REUNION	

CONDIZIONI ECONOMICHE PER CINA (solo per transazioni da canale mobile e da internet)	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
da 0,01 a 400,00	21,00
CONDIZIONI ECONOMICHE PER CINA (solo per transazioni da ufficio postale)	
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
da 500,01 a 750,00	20,00
Da 750,01 a 999,99	25,00
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	5,50
da 500,01 a 750,00	8,50
Da 750,01 a 999,99	11,00
CONDIZIONI ECONOMICHE PER SRI LANKA - SERVIZIO ORE 7 (solo per transazioni da ufficio postale)	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
Da 0,01 a 500,00	4,80
da 500,01 a 999,99	6,90

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 (solo per transazioni da ufficio postale)	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
Da 0,01 a 100,00	4,50
da 100,01 a 300,00	6,50
da 300,01 a 500,00	9,50
da 500,01 a 600,00	12,20
da 600,01 a 999,99	14,20
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 (*) (solo per transazioni da canale mobile)	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
da 0,01 a 400,00	7,50
(*) 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 PAKISTAN (*) (solo per transazioni da ufficio postale)	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
da 0,01 a 100,00	6,00
da 100,01 a 200,00	7,00
da 200,01 a 500,00	8,00
da 500,01 a 800,00	9,00
da 800,01 a 999,99	10,00
(*) 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	7,00
da 500,01 a 999,99	13,90

CONDIZIONI ECONOMICHE PER BANGLADESH - SERVIZIO ORE 7 (solo per transazioni da ufficio postale)	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
Da 0,01 a 200,00	4,50
da 200,01 a 500,00	5,50
da 500,01 a 999,99	6,50

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)	
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

(*) 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 (solo per transazioni da Ufficio Postale) per pagamenti a destinazione in Pesos Filippini (su tutta la rete) e Dollari US presso specifici Agenti di Pagamento (*)	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
da 0,01 a 50,00	4,80
da 50,01 a 300,00	5,00
da 300,01 a 500,00	6,00
da 500,01 a 750,00	7,50
da 750,01 a 800,00	7,50
da 800,01 a 999,99	9,00

(*) 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 PAESI LATINO AMERICANI (solo per transazioni da canale mobile e da internet)	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
da 0,01 a 200,00	4,00
da 200,01 a 400,00	2% dell'importo inviato

CONDIZIONI ECONOMICHE PER PAESI LATINO AMERICANI (solo per transazioni da Ufficio Postale)	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
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 – RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Il Cliente può presentare un reclamo presso l'Ufficio Postale, anche con lettera raccomandata A/R, a Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta – Gestione Reclami, Viale Europa 190 - 00144 Roma, via fax al n. 0659580160, per via telematica utilizzando il modulo web "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta" disponibile sul sito www.poste.it o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata: reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it utilizzando il modulo "Lettera di reclamo per servizi BancoPosta".

"Poste Italiane deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo".

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, potrà rivolgersi 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.

Si possono inoltre chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico e presso gli Uffici Postali.

Poste Italiane aderisce al "Conciliatore Bancario Finanziario" – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie, che offre i seguenti strumenti di tutela alternativi al ricorso al giudice :

- Mediazione : un modo per risolvere le controversie affidando al mediatore, professionista indipendente ed imparziale, il compito di agevolare il raggiungimento di un accordo fra le parti.
- Arbitrato : un modo per risolvere le controversie insorte tra intermediari bancari e finanziari e la clientela.

Per conoscere le modalità per rivolgersi a tali organismi, il cliente può consultare il sito del Conciliatore Bancario www.conciliatorebancario.it, il sito www.poste.it oppure rivolgersi agli Uffici Postali.

Mediazione obbligatoria

Ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie, in relazione all'obbligo di cui al D.Lgs. 4 marzo 2010, n.28 di esperire il tentativo obbligatorio di mediazione prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, l'Ordinante e Poste Italiane ricorreranno al Conciliatore Bancario Finanziario- Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR iscritto al n. 3 del Registro degli Organismi di Mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia. Il Regolamento del Conciliatore può essere consultato sul sito www.conciliatorebancario.it.

L'Ordinante e Poste Italiane, previo accordo, potranno comunque rivolgersi ad un altro Organismo specializzato in materia bancaria e finanziaria iscritto al suddetto Registro tenuto dal Ministero di Giustizia.

La condizione di procedibilità –prevista dall' art 5 del Dlgs soprarichiamato- per l'azione giudiziaria può essere alternativamente assolta esperendo il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del testo unico in materia bancaria e creditizia di cui al D. Lgs. 1° settembre 1993 n. 385 mediante ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

ESPOSTI E RICORSI PER VIOLAZIONE DELLE NORME SUI SERVIZI DI PAGAMENTO

Per questioni derivanti esclusivamente da presunto inadempimento degli obblighi previsti per lo svolgimento dei servizi di pagamento, il cliente 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 DLgs 11/2010 di recepimento della Direttiva 2007/64/CE (PSD) 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.

PSD (acronimo di Payment Services Directive): Direttiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo, recepita dallo Stato Italiano con il D.Lgs n. 11/2010, che disciplina i servizi di pagamento prestati in euro o nella valuta ufficiale di uno Stato membro non appartenente all'area dell'euro o di uno Stato appartenente allo Spazio economico europeo (Norvegia, Islanda e Liechtenstein).