

CONDIZIONI DEL SERVIZIO MONEYGRAM SUI CANALI WEB E MOBILE

AVVERTENZE CONTRO LE FRODI

- NON inviate denaro per riscuotere vincite, premi di lotterie o in base alla promessa di ricezione di una grossa somma di denaro.
NON inviate denaro perché vi è stata assicurata la concessione di una carta di credito o di un prestito.
NON inviate denaro per rispondere ad un'offerta via Internet o tramite canale telefonico se non siete certi che sia un'offerta onesta.
NON inviate denaro a sconosciuti o persone di cui non potete verificarne l'identità.
NON fornite il vostro numero di riferimento di 8 cifre MoneyGram a terzi.

Art. 1 - Oggetto del servizio

1. Il servizio MoneyGram sui canali web e mobile (di seguito il "Servizio") consente al mittente titolare di un conto corrente postale e/o di uno strumento di pagamento BancoPosta (di seguito indicati singolarmente e/o congiuntamente come "Rapporto") il trasferimento internazionale di fondi, tra persone fisiche, dall'Italia verso i Paesi aderenti al circuito MoneyGram, tramite canale mobile o internet, a valere sul Rapporto prescelto. Il Servizio è svolto da Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta (di seguito "Poste Italiane"), informando che detto patrimonio 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 e conseguentemente le presenti condizioni (di seguito "Poste Italiane" o "Poste"), in accordo con la società MoneyGram Payment Systems Inc (di seguito "MoneyGram"), e con il coinvolgimento del provider di telecomunicazione autorizzato. Per il pagamento delle somme, MoneyGram si avvale della rete di agenti Moneygram (di seguito "Agenti di Pagamento" e al singolare "Agente di Pagamento").

2. Le prestazioni erogate da Poste Italiane consistono nella ricezione della richiesta del Servizio e nella trasmissione dei relativi dati ai fini del pagamento al beneficiario nel paese di destinazione; tale pagamento viene eseguito dagli Agenti di Pagamento.

3. Il Servizio erogato da Poste Italiane, è disciplinato dalle presenti condizioni contrattuali, nonché dalle condizioni anche economiche pro tempore vigenti, contenute nel relativo Foglio Informativo che formano parte integrante e sostanziale delle presenti condizioni contrattuali (di seguito complessivamente il "Contratto"). Il Foglio informativo dedicato al Servizio tempo per tempo vigente è a disposizione della clientela sul sito internet www.poste.it e presso tutti gli Uffici Postali.

4. Il Contratto disciplina esclusivamente i rapporti tra Poste Italiane, Moneygram e l'Ordinante relativamente al Servizio, restando esclusa l'acquisizione di ogni diritto nei confronti di Poste Italiane, di MoneyGram e dei suoi Agenti da parte di ulteriori soggetti e dell'operatore telefonico abilitato ai sensi degli artt. 1411 c.c. e ss.

Art. 2 - Richiesta di trasferimento fondi

Ciascuna richiesta di trasferimento internazionale di fondi va effettuata dall'Ordinante tramite canale web, accedendo al sito www.poste.it o www.bancopostaclick.it e seguendo le istruzioni dedicate al Servizio stesso ovvero tramite canale mobile, qualora il richiedente abbia attivato il servizio SimplyBancoPosta, l'utenza telefonica mobile dello stesso sia attiva presso un gestore mobile abilitato ad effettuare anche operazioni dispositive e si sia registrato al sito www.poste.it. L'addebito dell'importo da trasferire e delle relative commissioni viene effettuato automaticamente al momento del perfezionamento dell'operazione di trasferimento fondi. Per le operazioni di trasferimento fondi effettuate tramite canale web, successivamente al perfezionamento dell'operazione, il mittente potrà visualizzare il codice di riferimento della transazione, nella propria area privata online del conto sia, nella funzione "cerca tra le operazioni online", che nella propria lista movimenti online. Inoltre il cliente, successivamente al perfezionamento dell'operazione, riceverà una comunicazione nell'area personale riservata alle comunicazioni elettroniche (bacheca) contenente l'indicazione dei dati relativi alla transazione, incluso l'importo trasferito e le relative commissioni addebitati sul Rapporto prescelto. Per le operazioni di trasferimento fondi effettuate tramite canale mobile l'Ordinante riceverà anche un breve messaggio di testo (sms) sul telefono cellulare contenente il codice di riferimento della transazione. Il Codice di Riferimento della transazione, dovrà essere comunicato dall'Ordinante al beneficiario per i Paesi ove necessario, ai fini della riscossione della transazione.

Art. 3 - Orario di funzionamento del Servizio

Il Servizio è disponibile tutti i giorni, compresi i festivi. Gli orari di funzionamento del Servizio sono consultabili sul Foglio Informativo dedicato ai Servizi di Pagamento e Servizi Accessori collegati al Conto Corrente e sul FI dedicato al servizio Moneygram, disponibili presso gli Uffici Postali e sul sito di Poste Italiane www.poste.it.

Art. 4 - Tempi di esecuzione - Pagamento al beneficiario

1. I fondi sono trasferiti tramite Poste Italiane ad un agente di pagamento

della rete MoneyGram del Paese di ricezione indicato dall'Ordinante al netto delle commissioni previste per la specifica operazione nel Foglio Informativo.

2. Poste Italiane e MoneyGram prevedono che i fondi trasferiti siano resi disponibili al beneficiario entro pochi minuti dalla richiesta ed, in ogni caso, entro la fine della giornata operativa successiva a quella di ricezione dell'ordine. L'operazione di trasferimento fondi può essere rifiutata ed in tal caso Poste Italiane comunica al cliente le motivazioni del rifiuto, salvo che la comunicazione sia contraria a disposizioni comunitarie o nazionali.

3. I pagamenti al beneficiario sono effettuati in contanti o tramite travellers cheques, vaglia, assegni MoneyGram oppure tramite una combinazione dei suddetti.

4. L'Ordinante prende atto che, qualora il beneficiario desideri ricevere i fondi in una valuta diversa da quella con la quale l'Agente di Pagamento del paese di ricezione normalmente effettua il pagamento, quest'ultimo potrà applicare, al momento del pagamento, una commissione di cambio. Tale operazione in ogni caso non rientra nell'oggetto del Servizio.

5. L'Ordinante prende atto che i fondi trasferiti sono riscuotibili dal beneficiario che dovrà recarsi presso uno degli Agenti di Pagamento abilitati, salvo che, entro il termine massimo di 90 giorni solari a far data dal completamento dell'operazione di invio non sia intervenuta richiesta di rimborso da parte dell'Ordinante secondo quanto previsto al successivo art. 6. Oltre il 90° giorno, il beneficiario può riscuotere i fondi solo a seguito di autorizzazione rilasciata da Poste Italiane e MoneyGram e, comunque, con l'applicazione di un tasso di cambio eventualmente diverso da quello previsto al successivo art. 5.

6. Fermo restando quanto di seguito previsto, per riscuotere i fondi trasferiti, il beneficiario può alternativamente riscuotere con esibizione di un valido documento di identità o rispondendo alla domanda test indicata nella richiesta. Tuttavia, indipendentemente dall'importo trasferito, in alcuni paesi è sempre richiesta l'esibizione di un documento di identità valido, in altri è richiesta la sola risposta alla domanda test, in altri paesi ancora oltre l'esibizione di un documento di identità valido è sempre richiesta anche la risposta alla domanda test. Le summenzionate informazioni e i requisiti necessari per la riscossione dei fondi, con riferimento a ciascun paese, sono forniti da Poste Italiane prima dell'accettazione da parte di Poste Italiane della richiesta di trasferimento internazionale di fondi.

7. È onere dell'Ordinante comunicare al beneficiario il testo della risposta alla domanda test. Sia la domanda test che la risposta segreta vengono riportate all'interno dell'operazione effettuata presente nella funzione "cerca tra le operazioni online".

8. Per poter procedere alla riscossione il beneficiario non deve assolvere alla corresponsione di alcuna commissione, fatto salvo quanto sopra previsto in caso di richiesta di pagamento con valuta diversa rispetto a quella con la quale l'Agente di Pagamento del paese di ricezione normalmente effettua il pagamento e, comunque, fatto salvo quanto sia diversamente previsto dalle disposizioni vigenti nel paese di ricezione nel quale opera l'Agente di Pagamento. Dette eventuali spese per la riscossione, diverse dalle commissioni, saranno comunque rese note all'Ordinante prima dell'accettazione da parte di Poste Italiane della richiesta di trasferimento internazionale di fondi.

Art. 5 - Divisa di pagamento

Operazioni tramite canale web

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. È 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 non subisce variazioni nell'arco della stessa giornata.

Operazioni tramite canale mobile

L'operazione di trasferimento internazionale di denaro tramite canale mobile è effettuabile esclusivamente in Euro.

Nel caso di scelta da parte dell'Ordinante di Paesi che non prevedono l'Euro come moneta di destinazione, il controvalore della somma trasferita al Beneficiario corrisponde a quello determinato all'atto dell'accettazione da parte di Poste Italiane della richiesta di trasferimento internazionale di fondi in ragione del tasso di cambio rilevato ed applicato nel corso della giornata da MoneyGram. La valuta di pagamento è predeterminata da MoneyGram; il tasso

di cambio, la valuta di pagamento e il controvalore della somma da trasferire sono comunicati all'Ordinante prima della conferma dell'operazione stessa. L'Agente di Pagamento deve consegnare la valuta prevista dall'operazione salvo che, qualora l'Agente sia abilitato, il beneficiario non richieda una valuta diversa. Nel caso l'Agente di Pagamento non disponga momentaneamente della valuta dell'operazione potrà invitare il beneficiario a recarsi presso un altro agente MoneyGram o tornare in un momento successivo per incassare la transazione nella valuta prevista.

Per poter procedere alla riscossione il Beneficiario 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.

Art. 6 - Rimborsi

Il mittente ha la facoltà di chiedere il rimborso dell'operazione di trasferimento a partire dal giorno successivo al perfezionamento della transazione e salvo che gli stessi non siano già stati pagati al beneficiario. La richiesta di rimborso deve essere avanzata dal mittente recandosi presso un qualsiasi Ufficio Postale mostrando la stampa della mail di ricevuta dell'operazione inviata presso l'area personale riservata alle comunicazioni elettroniche (bacheca) e dietro esibizione di un valido documento di riconoscimento. Il rimborso prevede la restituzione in contanti presso l'Ufficio Postale al mittente dell'importo corrisposto all'atto della richiesta della transazione. Se il rimborso viene richiesto entro 5 giorni lavorativi dalla data di invio verranno restituite anche le commissioni pagate.

Art. 7 - Responsabilità di Poste Italiane

Qualora il trasferimento internazionale di fondi richiesto non sia stato effettuato o venga effettuato in ritardo per fatto dovuto a terzi o comunque non imputabile direttamente a Poste Italiane, quest'ultima non è responsabile per eventuali danni o pregiudizi subiti dal beneficiario e/o dal mittente a causa della mancata effettuazione del trasferimento fondi. Poste Italiane non risponde di errori, ritardi o danni derivanti da inesattezza o incompletezza dei dati forniti dal mittente nell'ordine di trasferimento internazionale di fondi. Nel caso in cui il trasferimento internazionale di fondi e il pagamento al beneficiario non sia effettuato nei termini previsti all'art. 4 del presente contratto per cause imputabili a Poste Italiane, al mittente verrà restituita la commissione pagata. Poste Italiane non risponde di un'eventuale impossibilità temporanea all'accesso al Servizio mediante canale on line ovvero mediante rete telefonica mobile dovuta all'assenza di copertura di rete e/o alla qualità o disponibilità del segnale, alla mancata ricezione delle informazioni e/o alla loro inesattezza o incompletezza e/o a qualunque altra circostanza riconducibile ai servizi erogati dai gestori di rete internet ovvero ai servizi erogati dai gestori di telefonia mobile al mittente.

Art. 8 - Reclami – Risoluzione stragiudiziale delle controversie. Clausola di mediazione.

1. Il cliente può avanzare reclamo a Poste Italiane per qualunque questione derivante da presunta inosservanza da parte di Poste Italiane stessa delle condizioni contrattuali che regolano il Servizio. Le condizioni, le modalità e i termini di presentazione del reclamo sono indicati nel "Regolamento del Servizio dei Reclami BancoPosta" e nel Foglio Informativo relativo al Servizio a disposizione della clientela presso tutti gli Uffici Postali e sul sito internet di Poste Italiane www.poste.it. Poste Italiane risponderà al reclamo entro 15 giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del medesimo. Qualora, in casi eccezionali e per motivi indipendenti dalla volontà di Poste Italiane, Poste Italiane 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 il Cliente otterrà una risposta definitiva; termine che, in ogni caso, non potrà superare 35 giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del reclamo. Qualora il cliente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo, può presentare, entro un anno dalla data del reclamo, ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) secondo 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 e richiamato nel sopra citato Foglio Informativo, ove ricorrano i presupposti previsti dal regolamento di tale organismo.

2. In ogni caso, ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie che possano insorgere in ordine al Servizio e in relazione all'obbligo di cui all'art. 5, commi 1 e 1 bis del D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 s.m.i di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, Poste Italiane ed il cliente concordano secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 5 del citato D. Lgs. n. 28/2010 di sottoporre tali controversie al Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per le controversie Bancarie Finanziarie e societarie - ADR iscritto al registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia o, previo accordo, ad un altro organismo iscritto al

medesimo registro. L'obbligo di cui all'art. 5, commi 1 e 1 bis del D. Lgs. n. 28/2010 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria può essere alternativamente assolto dal cliente esperendo il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del T.U. mediante ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) di cui al comma 1 del presente articolo.

3. Resta fermo, in ogni caso, il diritto di Poste Italiane e del cliente di sottoporre le controversie alla competente Autorità Giudiziaria.

Art. 9 - Foro competente

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra Poste Italiane e l'Ordinante nell'interpretazione del Contratto, nonché in relazione all'esecuzione del Servizio, sarà competente il giudice del luogo di residenza o domicilio dell'Ordinante se ubicati nel territorio dello Stato.

Qualora la residenza o il domicilio dell'Ordinante non siano ubicati nel territorio dello Stato, sarà competente il Foro di Roma.

Art. 10 - Tassa o imposta

Ove previste, saranno applicate a carico del cliente, tasse o imposte nei termini stabiliti dalla legge.

INFORMATIVA PRIVACY AI SENSI DEL REGOLAMENTO 2016/679/UE "REGOLAMENTO EUROPEO IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI" (articoli 13 e seguenti)

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679, Poste Italiane, con sede in Viale Europa n. 190 00144 Roma, e MoneyGram Payment Systems, Inc., con sede in Utica Avenue South, 1550, Minneapolis, MN 55416 — USA, in qualità di autonomi Titolari del trattamento, ciascuno per le proprie competenze, La informano che i dati da Lei forniti con il presente modulo, sono utilizzati (i) per le finalità connesse all'erogazione del Servizio; (ii) con il Suo consenso, per finalità di marketing, ossia per l'invio di materiale pubblicitario e/o comunicazioni commerciali relativi a prodotti e servizi di Poste Italiane e MoneyGram; e (iii) con il Suo consenso, per ricerche di mercato da parte di Poste Italiane e MoneyGram. Il conferimento dei dati personali richiesti è necessario per l'erogazione del Servizio e l'eventuale rifiuto avrà come conseguenza l'impossibilità di dare esecuzione alla Sua richiesta. Il conferimento dei dati personali per le finalità di marketing e per ricerche di mercato è facoltativo ed è pertanto soggetto al Suo consenso. Poste Italiane e MoneyGram non trattano dati sensibili⁽¹⁾ a meno che non vengano da Lei rilasciati in occasione della richiesta del Servizio. Il trattamento dei dati personali viene attuato mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alle suddette finalità e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi. I dati personali saranno trattati per il tempo strettamente necessario all'erogazione del Servizio e in ogni caso per il tempo previsto dalle vigenti normative di settore. I dati potranno essere comunicati sulla base di disposizioni di legge o di ordini di Autorità.

Per assicurare il corretto svolgimento di tutte le attività necessarie o strumentali all'erogazione del Servizio richiesto, i dati personali potranno essere comunicati a soggetti terzi, ivi compresi gli Agenti di Pagamento e società esterne che opereranno o come distinti Titolari del trattamento o in qualità di Responsabili o di Incaricati all'uopo nominati. Nel caso in cui MoneyGram comunichi i dati personali a soggetti ubicati negli Stati Uniti, MoneyGram rispetterà i principi di protezione dei dati degli Stati Uniti e dell'Unione Europea. L'interessato può esercitare i diritti di cui all'art. 15 Regolamento (UE) 2016/679 (accesso, rettifica, integrazione, cancellazione dei dati, opposizione al trattamento, ecc), rivolgendo un'istanza ai Responsabili del trattamento individuati (i) per Poste al Responsabile Corporate Affairs/Tutale Aziendale/Privacy presso il Centro Servizi Privacy di Poste Italiane sito in via August Von Platen n. 9, 87100 – Cosenza ovvero (ii) per MoneyGram nel Privacy Officer presso MoneyGram Payment Systems, Inc., PO Box 36230, Denver, CO 80236 – 6230 USA, customerservice@moneygram.com. A detti Responsabili l'interessato potrà rivolgersi anche per conoscere l'elenco completo dei Responsabili stessi.

L'interessato può in ogni momento opporsi, in tutto o in parte, al trattamento effettuato per finalità di marketing e/o di ricerche di mercato rivolgendosi ai sopra indicati Responsabili o collegandosi al sito web di MoneyGram e fornendo il nome completo, l'indirizzo e il numero di telefono (e, se del caso, il numero Rewards). Sul sito web www.moneygram.com sono indicati i criteri di protezione dei dati personali di MoneyGram. Per ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali da parte di MoneyGram, l'interessato può contattare il Privacy Officer di MoneyGram al suddetto indirizzo in USA.

(1) Il richiamato Regolamento (UE) 2016/679 definisce dati sensibili i dati personali idonei a rivelare l'origine razziale ed etnica, le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, l'adesione ai partiti, sindacati, associazioni od organizzazioni a carattere religioso, filosofico, politico o sindacale, nonché i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale.