

**FOGLIO INFORMATIVO AI SENSI DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI TRASPARENZA  
DELLE OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI  
(Istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia)**

**“SISTEMA BANCOPOSTA - MONEYGRAM”**

**TRASFERIMENTO DI FONDI INTERNAZIONALE IN TEMPO REALE**

**PARTE I:  
INFORMATIVA SU POSTE**

Poste Italiane SpA (di seguito anche "Poste Italiane"), 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 è autorizzata allo svolgimento dei servizi di pagamento dal DPR n° 144 del 14 marzo 2001. Sito Internet: [www.poste.it](http://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**

BancoPosta MoneyGram (BPMG) è un servizio che consente il trasferimento e la ricezione del denaro in tempo reale verso/da circa 190 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 (mittente) deve recarsi presso gli Uffici Postali abilitati al servizio (gli Uffici Postali abilitati sono consultabili sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) nella pagina web dedicata al servizio) e compilare il modulo di invio (mod. RTIF).

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 riguardante i servizi di pagamento prestati 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 commissioni del servizio variano in relazione all'importo da trasferire ed al Paese di destinazione.

Il pagamento dell'importo da trasferire e della commissione può essere effettuato in contanti o con carte di pagamento Postamat o Poste Pay, 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.

All'atto dell'invio di una transazione MoneyGram verso alcuni specifici Paesi, il mittente può scegliere in quale valuta effettuare 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: Angola, Armenia, Regno Unito, Bielorussia, Cile, Cina, Hong Kong, Congo, Macedonia, Filippine, Georgia, Moldavia, St. Kitts & Nevis, Turchia, Lettonia, Suriname, Lituania, Qatar, Oman, Islanda, Nigeria, Bahrain, Giordania, Libano, Polonia, Albania, Bulgaria, Bolivia, Ungheria, Vanuatu, Mongolia, Cambogia, Anguilla, Paraguay, Ucraina, Romania.

All'atto del perfezionamento della transazione di trasferimento di fondi Poste Italiane stampa sul modulo di richiesta del servizio il "codice di riferimento della transazione" che il mittente può comunicare al beneficiario nel caso in cui sia necessario ai fini della riscossione.

Per riscuotere le somme trasferite all'estero, il beneficiario deve esibire all'agente di pagamento un valido documento di identità e, qualora l'agente in ricezione lo richieda, riferire il corretto "codice di riferimento della transazione".

Il servizio, in fase di ricezione, è gratuito. Le somme verranno liquidate al cliente in contanti per un importo massimo pari a € 1999,99 per transazione. Qualora l'Ufficio Postale non avesse la liquidità immediata della somma, potrà indirizzare il Cliente ad altro Ufficio abilitato al servizio MoneyGram oppure invitarlo a prenotare il contante per il giorno successivo. Poiché il servizio di trasferimento fondi MoneyGram viene autorizzato solamente fra persone fisiche, non possono essere pagate transazioni indirizzate a società/enti. E' possibile annullare un'operazione di ricezione nella stessa giornata e presso lo stesso Ufficio Postale. Per ricevere il denaro in Italia occorre riempire il modulo RPRIF (disponibile presso gli UP) ed esibire un valido documento di identità. E', inoltre, necessario comunicare il "codice di riferimento della transazione". Trascorsi 90 gg dall'invio del denaro, MG si riserva la facoltà di modificare il tasso di cambio applicato all'atto dell'invio.

Il mittente 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, al mittente vengono restituite anche le commissioni corrisposte per il trasferimento stesso.

**Trasferimenti da cellulare e da internet:**

Il servizio BancoPosta MoneyGram è attivo, anche tramite cellulare e internet. Il servizio tramite cellulare è riservato ai titolari di sim Poste Mobile associata al conto corrente BancoPosta Privati e/o al conto corrente BancoPosta Click e/o alla carta Postepay nominativa. Il servizio tramite il canale internet è riservato ai titolari di conto corrente BancoPosta Privati abilitati al servizio BancoPosta online (BPOL) e ai titolari di conto corrente BancoPosta Click, purché dotati del sistema di sicurezza basato sulla carta postamat a microchip e il "Lettore BancoPosta".

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)**

<b>GIORNATE OPERATIVE E TEMPI DI ESECUZIONE</b> <b>Trasferimenti verso Paesi Europei e dello Spazio Economico Europeo</b>	
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 (BancoPostaimpresaonline, BancoPostaonline e Carte Postepay)
Giornata operativa per trasferimenti disposti tramite telefonia mobile con il servizio Simply BancoPosta	Dalle ore 7,30 alle ore 22,00
Tempi di esecuzione	Le somme sono trasferite in tempo reale

<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER TUTTI I PAESI</b>	
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b> (L'importo massimo trasferibile è di € 1.999,99 ma è possibile effettuare più transazioni nel rispetto della normativa vigente)	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
Da 0,01 a 65,00	8,50
da 65,01 a 130,00	13,50
da 130,01 a 195,00	18,00
da 195,01 a 260,00	21,00
da 260,01 a 325,00	22,50
da 325,01 a 390,00	23,50
da 390,01 a 470,00	28,00
da 470,01 a 550,00	31,00
da 550,01 a 630,00	33,00
da 630,01 a 780,00	39,00
da 780,01 a 930,00	42,50
da 930,01 a 1.080,00	48,50
da 1.080,01 a 1.300,00	52,00
da 1.300,01 a 1.600,00	59,50
da 1.600,01 a 1.900,00	73,50
da 1.900,01 a 1.999,99	83,50
<b>Tasso di cambio</b>	Rilevato ed applicato da MoneyGram

<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER POLONIA</b>	
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
da 0,01 a 100,00	5,00
da 100,01 a 200,00	10,00
da 200,01 a 300,00	17,00
da 300,01 a 400,00	20,00
da 400,01 a 500,00	25,00
da 500,01 a 750,00	30,00

da 750,01 a 1000,00	35,00
da 1.000,01 a 1500,00	49,00
da 1.500,01 a 1.999,99	55,00

**CONDIZIONI ECONOMICHE PER ALBANIA**

Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
da 0,01 a 100,00	5,00
da 100,01 a 200,00	9,00
da 200,01 a 300,00	12,50
da 300,01 a 400,00	16,00
da 400,01 a 600,00	24,00
da 600,01 a 800,00	32,00
da 800,01 a 1000,00	35,00
da 1.000,01 a 1.999,99	40,00

**CONDIZIONI ECONOMICHE PER UCRAINA**

Importo da trasferire (in Euro)/	Commissione MoneyGram (in Euro)
Da 0,01 a 50,00	5,00
da 50,01 a 100,00	7,00
da 100,01 a 200,00	12,00
da 200,01 a 300,00	20,00
da 300,01 a 325,00	22,50
da 325,01 a 390,00	23,50
da 390,01 a 470,00	28,00
da 470,01 a 550,00	31,00
da 550,01 a 630,00	33,00
da 630,01 a 780,00	39,00
da 780,01 a 930,00	42,50
da 930,01 a 1.080,00	48,50
da 1.080,01 a 1.300,00	52,00
da 1.300,01 a 1.600,00	59,50
da 1.600,01 a 1.900,00	73,50
da 1.900,01 a 1.999,99	83,50

<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER ROMANIA (tariffe vigenti fino al 31.12.2010)</b>		
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro) Per pagamenti a destinazione in Lei o in Dollari</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro) Per pagamenti a destinazione in Euro</b>
Da 0,01 a 65,00	6,00	8,50
da 65,01 a 130,00	11,50	13,50
da 130,01 a 195,00	16,00	18,00
da 195,01 a 260,00	19,00	21,00
da 260,01 a 325,00	20,50	22,50
da 325,01 a 390,00	21,50	23,50
da 390,01 a 470,00	27,00	28,00
da 470,01 a 550,00	30,00	31,00
da 550,01 a 630,00	32,00	33,00
da 630,01 a 780,00	38,00	39,00
da 780,01 a 930,00	41,50	42,50
da 930,01 a 1.080,00	47,50	48,50
da 1.080,01 a 1.300,00	51,00	52,00
da 1.300,01 a 1.600,00	58,50	59,50
da 1.600,01 a 1.900,00	72,50	73,50
da 1.900,01 a 1.999,99	82,50	83,50

<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER ROMANIA APPLICATE IN SICILIA E NELLA PROVINCIA DI ROMA (solo per transazioni da Ufficio Postale) (tariffe vigenti fino al 31.08.2010)</b>		
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro) Per pagamenti a destinazione in Lei o in Dollari</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro) Per pagamenti a destinazione in Euro</b>
Da 0,01 a 50,00	3,50	4,50
da 50,01 a 75,00	6,50	7,50
da 75,01 a 100,00	6,50	7,50
da 100,01 a 200,00	10,50	11,50
da 200,01 a 300,00	15,50	16,50
da 300,01 a 400,00	15,50	16,50
da 400,01 a 470,00	26,00	28,00
da 470,01 a 550,00	30,00	31,00
da 550,01 a 630,00	32,00	33,00
da 630,01 a 780,00	38,00	39,00
da 780,01 a 930,00	41,50	42,50
da 930,01 a 1.080,00	47,50	48,50
da 1.080,01 a 1.300,00	51,00	52,00
da 1.300,01 a 1.600,00	58,50	59,50
da 1.600,01 a 1.900,00	72,50	73,50
da 1.900,01 a 1.999,99	82,50	83,50

<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER SENEGAL</b>	
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
Da 0,01 a 100,00	7,00
da 100,01 a 200,00	11,00
da 200,01 a 400,00	14,00
da 400,01 a 600,00	25,00
da 600,01 a 800,00	28,00
da 800,01 a 1.000,00	30,00
da 1.000,01 a 1.500,00	35,00
da 1.500,01 a 1.999,99	40,00

<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER SENEGAL APPLICATE NELLE PROVINCE DI MILANO, ROMA, TORINO, NAPOLI, MONZA-BRIANZA (solo per transazioni da Ufficio Postale) (tariffe vigenti fino al 31.12.2010)</b>	
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
Da 0,01 a 50,00	4,50
Da 50,01 a 100,00	6,00
da 100,01 a 200,00	9,00
da 200,01 a 400,00	12,50
da 400,01 a 1.000,00	23,00
da 1.000,01 a 1.250,00	32,50
da 1.250,01 a 1.500,00	34,50
da 1.500,01 a 1.999,99	37,00

<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER MAROCCO</b>	
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
Da 0,01 a 100,00	5,50
da 100,01 a 200,00	10,00
da 200,01 a 400,00	13,50
da 400,01 a 1.000,00	23,00
da 1.000,01 a 1.999,99	35,00

<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER MAROCCO APPLICATE NELLE PROVINCE DI MILANO E ROMA (solo per transazioni da Ufficio Postale) (tariffe vigenti fino al 31.12.2010)</b>	
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
Da 0,01 a 50,00	4,00
da 50,01 a 75,00	5,00
da 75,01 a 100,00	5,00
da 100,01 a 200,00	9,50
da 200,01 a 300,00	12,50
da 300,01 a 400,00	12,50
Da 400,01 a 500,00	22,00

Da 500,01 a 750,00	22,00
da 750,01 a 1.000,00	22,00
da 1.000,01 a 1.250,00	29,50
Da 1,250,01 a 1.500,00	31,00
Da 1.500,01 a 1.999,99	32,50

**CONDIZIONI ECONOMICHE PER GHANA, NIGERIA E COSTA D'AVORIO**

Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
Da 0,01 a 100,00	7,00
da 100,01 a 200,00	10,00
da 200,01 a 400,00	13,00
da 400,01 a 500,00	24,00
da 500,01 a 1000,00	30,00
da 1000,01 a 1.999,99	3,5 % dell'importo inviato

**CONDIZIONI ECONOMICHE PER COSTA D'AVORIO APPLICATE NELLE PROVINCE DI MILANO, ROMA, TORINO, NAPOLI, MONZA - BRIANZA (solo per transazioni da Ufficio Postale) (tariffe vigenti fino al 31.12.2010)**

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 400,00	12,50
da 400,01 a 1.000,00	23,00
da 1.000,01 a 1.250,00	32,50
da 1.250,01 a 1.500,00	34,50
da 1.500,01 a 1.999,99	37,00

**CONDIZIONI ECONOMICHE PER RESTO DELL'AFRICA**

Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
Da 0,01 a 100,00	7,00
da 100,01 a 200,00	12,00
da 200,01 a 300,00	17,00
da 300,01 a 400,00	19,00
da 400,01 a 500,00	24,00
da 500,01 a 1000,00	30,00
da 1000,01 a 1.999,99	3,5 % dell'importo inviato

**Elenco Paesi "Resto dell'Africa" cui si applicano le condizioni economiche descritte nella soprastante tabella:**

ALGERIA  
BENIN  
BOTSWANA  
BURKINA FASO

BURUNDI  
 CAMEROON  
 CAPE VERDE  
 CHAD  
 CONGO, THE DEM REP OF  
 CONGO, REP OF  
 DJIBOUTI  
 EGYPT  
 EQUATORIAL GUINEA  
 ERITREA  
 ETHIOPIA  
 GABON  
 GAMBIA  
 GUINEA BISSAU  
 GUINEA  
 KENYA  
 LESOTHO  
 LIBERIA  
 LIBYA  
 MALAWI  
 MALI  
 MAURITANIA  
 MAURITIUS  
 MOZAMBIQUE  
 NAMIBIA  
 NIGER  
 REP. CENTROAFRICANA  
 RWANDA  
 SAO TOME AND PRINCIPE  
 SEYCHELLES  
 SIERRA LEONE  
 SOUTH AFRICA  
 TANZANIA  
 TOGO  
 TUNISIA  
 UGANDA  
 ZAMBIA  
 ZIMBABWE

**CONDIZIONI PARTICOLARI PER ALCUNI PAESI RICOMPRESI NEL SOPRA RIPORTATO ELENCO VALIDE SOLO PER ALCUNE PROVINCE**

CONDIZIONI ECONOMICHE PER BENIN, BURKINA FASO, CAMERUN, CIAD, GABON, GUINEA BISSAU, GUINEA EQUATORIALE, MALI, NIGER, REPUBBLICA CENTROAFRICANA, REPUBBLICA DEL CONGO, TOGO, APPLICATE NELLE PROVINCE DI MILANO, ROMA, TORINO, NAPOLI, MONZA - BRIANZA (solo per transazioni da Ufficio Postale) (tariffe vigenti fino al 31.12.2010)	
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 400,00	12,50
da 400,01 a 1.000,00	23,00

da 1.000,01 a 1.250,00	32,50
da 1.250,01 a 1.500,00	34,50
da 1.500,01 a 1.999,99	37,00

<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER CINA (tariffe vigenti fino al 31.12.2010)</b>	
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
Da 0,01 a 65,00	8,50
da 65,01 a 130,00	13,50
da 130,01 a 1.999,99	18,00

<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER SRI LANKA (tariffe vigenti fino al 31.12.2010)</b>	
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
Da 0,01 a 250,00	5,00
da 250,01 a 500,00	5,50
da 500,01 a 750,00	8,00
da 750,01 a 1.000,00	11,00
da 1.000,01 a 1.500,00	14,00
da 1.500,01 a 1.999,99	17,00

<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER INDIA (tariffe vigenti fino al 31.12.2010)</b>	
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
Da 0,01 a 200,00	8,50
da 200,01 a 500,00	13,50
da 500,01 a 1.500,00	18,00
da 1.500,01 a 1.999,99	32,00

<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER NEPAL</b>	
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
Da 0,01 a 200,00	8,50
da 200,01 a 500,00	13,50
da 500,01 a 1.000,00	18,00
da 1.000,01 a 1.999,99	32,00

<b>CONDIZIONI ECONOMICHE PER PAKISTAN (*)</b>	
<b>Importo da trasferire (in Euro)</b>	<b>Commissione MoneyGram (in Euro)</b>
Da 0,01 a 500,00	7,50
da 500,01 a 1000,00	9,50
Da 1000,01 a 1.500,00	19,00
da 1.500,01 a 1.999,99	30,00

(\*) Per i trasferimenti verso il Pakistan il beneficiario può chiamare dal Pakistan il 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	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
da 0,01 a 75,00	5,00
da 75,01 a 500,00	7,00
da 500,01 a 1.000,00	12,00
da 1.000,01 a 1.500,00	16,00
da 1.500,01 a 1.999,99	25,00

CONDIZIONI ECONOMICHE PER LE FILIPPINE	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
da 0,01 a 100,00	7,00
da 100,01 a 500,00	7,50
da 500,01 a 1.000,00	13,00
da 1.000,01 a 1.999,99	16,00

CONDIZIONI ECONOMICHE PER PAESI LATINOAMERICANI	
Importo da trasferire (in Euro)	Commissione MoneyGram (in Euro)
Da 0,01 a 200,00	4,00
da 200,01 a 1.999,99	2% dell'importo inviato

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

Anguilla	Guatemala
Antigua-Barbuda	Guyana
Antilles Netherlands	Haiti
Argentina	Honduras
Aruba	Jamaica
Bahamas	Mexico
Barbados	Montserrat
Belize	Nicaragua
Bermuda	Panama
Bolivia	Paraguay
Brazil	Perù
British Virgin Islands	Puerto Rico
Cayman Islands	St. Kitts-Nevis-Ang.
Chile	St. Lucia
Colombia	St. Vincent and Grenadine
Costa Rica	Surinam
Dominica	Trinidad & Tobago
Dominican Republic	Turks & Caicos Island
Ecuador	Uruguay
El Salvador	US Virgin Islands
Grenada	Venezuela

**TERMINI DI DISPONIBILITA (Per operazioni da Ufficio Postale, internet e cellulare)**

Lo standard del servizio prevede che i fondi trasferiti vengano messi a disposizione, per il pagamento al beneficiario, in tempo reale rispetto al perfezionamento della transazione; in ogni caso Poste Italiane s'impegna nei confronti del mittente a garantire la disponibilità dei fondi al beneficiario, per le operazioni richieste all'Ufficio Postale entro 5 giorni, e, per le operazioni richieste tramite internet e cellulare, entro 4 giorni dal perfezionamento della transazione (intendendosi con tale espressione escludere il sabato e la domenica, nonché i giorni festivi dell'Agente di pagamento nel Paese di ricezione). Non si considera perfezionata l'operazione quando è stata bloccata da MoneyGram per effettuare accertamenti e verifiche in adempimento della legislazione antiriciclaggio e antiterrorismo.

**CONDIZIONI ECONOMICHE DA CELLULARE**

Commissione aggiuntiva	€ 0,15 (a valere sul credito telefonico)
Richiesta duplicato del codice di riferimento dell'ultima transazione	€ 0,25 (a valere sul credito telefonico)

**LIMITI DI IMPORTO E ORARI DI DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO TRAMITE INTERNET E CELLULARE**

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

**PARTE IV:**

**RECLAMI**

Il cliente può presentare un reclamo, anche per lettera raccomandata A/R indirizzata a Poste Italiane S.p.A. - BancoPosta – Regolamentazione Processi e Procedure – Gestione Reclami, Viale Europa 175 - 00144 Roma, via fax al n. 0659580160 o per via telematica utilizzando lo specifico "Modulo di reclamo BancoPosta" disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

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

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

Per sapere come rivolgersi all'arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure il sito [www.poste.it](http://www.poste.it).

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 :

- Conciliazione Stragiudiziale competente per le controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria e per le quali non è previsto un limite minimo o massimo di importo
- Arbitrato per tutte 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](http://www.conciliatorebancario.it), il sito [www.poste.it](http://www.poste.it) oppure rivolgersi agli Uffici Postali.

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

Per questioni derivanti esclusivamente da presunto inadempimento degli obblighi previsti 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, art. 28bis e del DLgs 11/2010 di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento.

**LEGENDA**

**BPMG:** Il servizio BancoPosta –MoneyGram che consente il trasferimento e la ricezione del denaro in tempo reale verso/da circa 190 Paesi e territori nel mondo.

**MG:** MoneyGram

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