

## Informazioni generali sul Money Transfer

### ExtraMoneyTransfer

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA E SULL'INTERMEDIARIO DEL CREDITO

**EXTRABANCA S.p.A.**

Via Pergolesi, 2/A - 20124 - MILANO (MI)

n. telefono e fax: 02 27727610 fax 02 39190750

 email: [contatti@extrabanca.eu](mailto:contatti@extrabanca.eu) - pec: [extrabanca@legalmail.it](mailto:extrabanca@legalmail.it)

 sito internet: [www.extrabanca.com](http://www.extrabanca.com)

Registro delle Imprese della CCIAA di Milano n. 05399360964

Iscritta all'albo della Banca d'Italia n. 5714 - Cod. ABI 03399

Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia e Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

**DATI E QUALIFICA DELL'INTERMEDIARIO<sup>1</sup>**

Nome e Cognome/Ragione Sociale.....

Qualifica .....

Codice Fiscale/P.Iva .....

Indirizzo/Sede .....

N. iscrizione Albo .....

Telefono ..... email .....

#### CHE COS'E' L'EXTRAMONEY TRANSFER

Il Servizio denominato "ExtraMoneyTransfer" consente alla clientela persona fisica (sia occasionale che titolare di un rapporto continuativo) di Extranca S.p.A. (di seguito Extranca) di inviare denaro in tempi rapidi a favore di specifici beneficiari persone fisiche in diversi paesi del mondo; il regolamento può avvenire sia mediante addebito in conto corrente sia mediante regolamento con contanti.

Elenco dei Paesi di destinazione del Servizio di trasferimento di denaro dall'Italia verso diversi paesi		
Paese di destinazione	Modalità di esecuzione	Valuta in cui è possibile eseguire la rimessa
Bangladesh	Electronic Deposit	Valuta locale
	Cash Pick Up	
Bielorussia	Cash Pick Up	Dollari Americani
Bolivia	Electronic Deposit	Dollari Americani
	Cash Pick Up	
Brasile	Electronic Deposit	Valuta locale
	Cash Pick Up	
Camerun	Cash Pick Up	Valuta locale
Cina	Electronic Deposit	Dollari Americani
Colombia	Electronic Deposit	Dollari Americani
	Cash Pick Up	

<sup>1</sup> Questa sezione deve essere compilata solo nel caso in cui l'offerta avvenga tramite un intermediario

Congo	Cash Pick Up	Valuta locale
Costa d'Avorio	Electronic Deposit	Valuta locale
	Cash Pick Up	
Ecuador	Electronic Deposit	Dollari Americani
	Cash Pick Up	
Egitto	Electronic Deposit	Valuta locale
	Cash Pick Up	Dollari Americani
El salvador	Electronic Deposit	Dollari Americani
	Cash Pick Up	
Filippine	Electronic Deposit	Valuta locale
	Cash Pick Up	Dollari Americani
	Bills Payment	
	Home Delivery	
Gambia	Electronic Deposit	Valuta locale
Georgia	Cash Pick Up	Dollari Americani
Ghana	Electronic Deposit	Valuta locale
Honduras	Electronic Deposit	Valuta locale
	Cash Pick Up	Dollari Americani
India	Electronic Deposit	Valuta locale
	Cash Pick Up	
Indonesia	Electronic Deposit	Valuta locale
	Cash Pick Up	Dollari Americani
Marocco	Cash Pick Up	Valuta locale
	Bank Deposit (SO.GE.M.)	
Messico	Electronic Deposit	Valuta locale
	Cash Pick Up	
Moldavia	Cash Pick Up	Dollari Americani
Nepal	Electronic Deposit	Valuta locale
	Cash Pick Up	
Niger	Cash Pick Up	Valuta locale
Nigeria	Electronic Deposit	Valuta locale
	Cash Pick Up	
Pakistan	Electronic Deposit	Valuta locale
	Cash Pick Up	
Paraguay	Cash Pick Up	Valuta locale
		Dollari Americani
Peru	Electronic Deposit	Valuta locale
	Cash Pick Up	Dollari Americani
Romania	Electronic Deposit (V.L.)	Valuta locale
	Cash Pick Up (USD)	Dollari Americani
Russia	Electronic Deposit	Valuta locale
	Cash Pick Up	Dollari Americani
Senegal	Electronic Deposit	Valuta locale
	Cash Pick Up	
Sri Lanka	Electronic Deposit	Valuta locale
		Dollari Americani
Togo	Electronic Deposit	Valuta locale
	Cash Pick Up	
Ucraina	Cash Pick Up	Dollari Americani
Vietnam	Electronic Deposit	Valuta locale
	Home Delivery	Dollari Americani

I clienti possono disporre le operazione di trasferimento di denaro (di seguito Rimesse) presso le filiali di Extrabanca negli orari di sportello.

Il Servizio è svolto direttamente da Extrabanca oppure in accordo con un intermediario partner (di seguito il "Partner") il quale, per effettuare il pagamento dell'importo della Rimessa, si avvale della rete di Banche Corrispondenti a sé collegate.

Le Condizioni contrattuali del Servizio disciplinano i soli rapporti tra Extrabanca e il Cliente, restando quindi esclusa l'acquisizione di ogni diritto nei confronti del Partner e delle Banche Corrispondenti da parte di ulteriori soggetti ai sensi degli artt. 1411 c.c. e ss..

#### **Modalità di esecuzione**

Le modalità di esecuzione disponibili per le Rimesse, a seconda dei paesi di destinazione, sono:

- 1) Cash Pick Up
- 2) Home Delivery
- 3) Electronic Deposit
- 4) Bills Payment (solo Filippine)
- 5) Bank Deposit (solo per Societe Generale Marocaine de Banques)

Le Rimesse, disposte in addebito su conto corrente presso Extrabanca S.p.A. sono soggette alle seguenti limitazioni:

- L'importo massimo per ogni singola Rimessa è pari ad Euro 4.999,00, con eccezione dell'invio di denaro in modalità Electronic Deposit verso India. Con tale modalità è possibile inviare anche somme pari o superiori ad Euro 5.000,00;
- L'importo massimo trasferibile nel corso di una settimana è pari ad Euro 4.999,00, con eccezione dell'invio di denaro in modalità Electronic Deposit verso India. Con tale modalità è possibile inviare anche somme pari o superiori ad Euro 5.000,00;

Le Rimesse disposte per contanti agli sportelli di Extrabanca S.p.A., sono soggette alle seguenti limitazioni:

- L'importo massimo per ogni singola Rimessa è pari ad Euro 999,99.
- L'importo massimo trasferibile nel corso di una settimana è pari ad Euro 999,99, con eccezione dell'invio di denaro verso Societe Generale Marocaine de Banques verso la quale è possibile inviare una sola rimessa alla settimana a prescindere dall'importo ed in ogni caso per un importo massimo pari ad euro 999,99.

Per il ritiro delle somme nei paesi esteri i beneficiari dovranno:

- Indicare il codice univoco identificativo della Rimessa riportato sulla Ricevuta di Rimessa denominato KEY
- Presentare un documento di identità in corso di validità.
- Indicare un conto corrente attivo presso la banca beneficiaria

Nel caso in cui il Beneficiario non fornisca alla Banca del Beneficiario tutte le informazioni necessarie alla verifica della propria identità, il versamento dell'Importo della Rimessa non sarà effettuato.

In caso di mancato ritiro delle somme nei tempi previsti dagli accordi, la banca estera restituirà le somme applicando i costi relativi.

Nel caso di annullamento o rimborso di Rimesse eseguite in valuta diversa dall'Euro, l'Importo della Rimessa sarà accreditato da Extrabanca in Euro sul medesimo conto del Cliente in precedenza addebitato, sulla base del tasso di cambio disponibile nel giorno di esecuzione dell'operazione di rimborso.

#### **Principali rischi tipici (generici e specifici)**

- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese aggiuntive del servizio);
- Oscillazione del cambio per le operazioni in valute diverse dall'Euro;
- Ritorno delle somme (detratte delle relative commissioni) da parte delle banche presso le quali vengono effettuate le Rimesse;
- Non corretta esecuzione dell'operazione a causa di informazioni errate fornite dal Cliente relative principalmente al Beneficiario dell'operazione di Rimessa.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Extrabanca trasferisce la totalità dell'Importo della Rimessa e non trattiene spese su tale Importo, fermo restando l'addebito delle commissioni e delle spese aggiuntive previste per la Rimessa di cui al presente articolo. L'importo della Rimessa e le relative commissioni verranno addebitati sul conto corrente bancario acceso dal Cliente presso Extrabanca S.p.A e indicato dal Cliente stesso oppure saranno pagate dal richiedente per contanti se lo stesso non intrattiene rapporto di conto corrente presso Extrabanca S.p.A.

Per poter riscuotere l'Importo della Transazione, il Beneficiario non deve pagare alcuna commissione.

Le Rimesse, trasmesse a Società Generale Marocaine de Banques, possono essere soggette a spese se previste nelle condizioni economiche del conto corrente del beneficiario.

<b>Condizioni economiche</b>					
<b>ExtraMoneyTransfer</b>	<b>Commissioni Fisse</b>	Addebito in conto corrente	Importo rimessa compreso tra 0,01 Euro e 1.000,00 Euro	4,00 Euro	
			Importo rimessa compreso tra 1.000,01 Euro e 2.000,00 Euro	7,00 Euro	
			Importo rimessa compreso tra 2.000,01 Euro e 3.000,00 Euro	10,00 Euro	
			Importo rimessa compreso tra 3.000,01 Euro e 4.000,00 Euro	15,00 Euro	
			Importo rimessa compreso tra 4.000,01 Euro e 4.999,00 Euro	20,00 Euro	
	<b>Addebito in contanti</b>	Importo rimessa compreso tra 0,01 Euro e 999,99 Euro		5,00 Euro	
		Rimesse regolate in banconote USD		10,00 Usd	
	<b>Servizio Bills Payment, sia con addebito su conto corrente sia regolato per contanti</b>		Servizio Bills Payment, sia con addebito su conto corrente sia regolato per contanti		1,50 Euro
	<b>Altro</b>	Importo massimo che Extrabanca ha il diritto di addebitare sull'Importo della rimessa revocata in caso di indicazioni errate o non corrette da parte del cliente e che non consentono l'esecuzione della rimessa			15,00 Euro
		Importo massimo che Extrabanca ha il diritto di addebitare sull'Importo della rimessa revocata nell'ipotesi in cui il Cliente che abbia optato per la modalità Cash Pick Up decida di revocare l'incarico alla Banca prima del ritiro da parte del Beneficiario dell'Importo della Rimessa presso la Banca del Beneficiario			15,00 Euro

## PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI

Il Servizio è avviato contestualmente dall'ordinante con la presentazione della richiesta di trasferimento e si conclude con la liquidazione o l'accredito sul conto del beneficiario.

Nel caso in cui il Cliente scelga di effettuare una Rimessa in una valuta diversa dall'Euro ovvero ciò sia richiesto dalle modalità di esecuzione del Servizio, il controvalore della Rimessa corrisponde a quello nella valuta indicata dal Cliente determinato all'atto della Rimessa in ragione del tasso di cambio giornaliero Euro/valuta e comunicato contestualmente all'inoltro della rimessa al Cliente.

I tassi di cambio applicati al Servizio, ad eccezione dei cambi EUR/ USD ed EUR/MAD, sono rilevati una volta al giorno dal Partner di Extranbanca sulla base dei tassi di cambio bancari disponibili sui mercati valutari internazionali più un margine (spread).

Lo spread applicato da Extranbanca varia a seconda del Paese destinatario della rimessa e dall'incaricato di effettuare il pagamento al beneficiario così come indicato nel listino cambi esposto in filiale.

I tassi di cambio EUR/USD ed EUR/MAD sono calcolati sulla base dei cambi disponibili sui mercati valutari al momento dell'operazione più un margine che non può eccedere l'1,0%.

Extranbanca si riserva:

- la facoltà, a sua sola discrezione, di rifiutarsi di effettuare qualsiasi Rimessa o di limitare l'importo da trasferire, per la singola Rimessa o su base aggregata;
- il diritto di rifiutare esborsi a favore di Beneficiari, Paesi, territori, indirizzi o qualunque altra designazione geografica a propria unica discrezione, incluse, senza alcuna restrizione, destinazioni e individui presenti negli elenchi "Specially Designated Nationals" e Paesi e Territori Non Cooperativi (Non-cooperative Countries and Territories list), e in altri simili elenchi rilasciati dal Ministero del Tesoro statunitense e da altre agenzie di governo.

Rimane fermo che l'uso del Servizio non dovrà violare le norme contrattuali o altre norme e regolamenti, inclusi, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, norme e regolamenti riguardanti il riciclaggio di denaro, attività illecite di giochi d'azzardo, frodi o finanziamenti di organizzazioni terroristiche.

Il Cliente prende atto e accetta che potrebbero verificarsi ritardi o limitazioni alle transazioni quale risultato di procedure di verifica, tentativi di contattare e localizzare il Beneficiario, disponibilità di valuta, orari dell'agenzia della Banca del Beneficiario e adattamenti di conformità nel rispetto delle leggi in vigore.

Il rimborso potrà essere concesso indipendentemente dalle disposizioni menzionate, secondo le modalità di seguito indicate.

In particolare:

- Nel caso in cui l'Importo della Rimessa non sia stato ancora versato o nel caso in cui la Banca del Beneficiario abbia versato l'Importo della Rimessa a favore di un destinatario diverso dal Beneficiario designato, il Cliente può richiedere l'annullamento o il rimborso dell'Importo della Rimessa; a tal fine è possibile compilare una richiesta scritta.
- Nel caso di annullamento o rimborso di Rimesse eseguite in valuta diversa dall'Euro, l'Importo della Rimessa sarà accreditato da Extranbanca in Euro sul medesimo conto del Cliente in precedenza addebitato, oppure in contanti se disposto da cliente non titolare di conto corrente, sulla base del tasso di cambio disponibile nel giorno di esecuzione dell'operazione di rimborso.

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso

Si può recedere dal contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta all'altra parte, senza penalità e senza spese. In ogni caso Extrabanca sarà tenuta ad eseguire e portare a buon termine le operazioni di Rimessa in ordine alle quali abbia già ricevuto ed accettato le relative disposizioni del Cliente.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto

Al ricevimento della richiesta del cliente.

### Reclami

Il cliente può presentare un reclamo alla banca, anche per lettera raccomandata A/R o per via telematica. I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della Banca che risponde entro 30 giorni dal ricevimento. Tuttavia, in relazione ai servizi di pagamento la Banca è tenuta a fornire una risposta entro il termine di 15 giorni. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

Extrabanca S.p.A.

c.a. Ufficio Reclami

Via Pergolesi, n. 2/A- 20124 (Milano)

Tel. +39.02.27727610 Fax +39.02.39190750

Email: [reclami@extrabanca.eu](mailto:reclami@extrabanca.eu)

Pec: [extrabanca@legalmail.it](mailto:extrabanca@legalmail.it)

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, 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), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca. Oltre alla procedura innanzi all'ABF, il cliente, indipendentemente dalla presentazione di un reclamo, può – singolarmente o in forma congiunta con la banca – attivare una procedura di mediazione finalizzata al tentativo di conciliazione. Detto tentativo è esperito dall'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it).

Rimane in ogni caso impregiudicato il diritto del cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia e di rivolgersi in qualunque momento all'autorità giudiziaria competente.

Qualora il cliente intenda, per una controversia relativa all'interpretazione ed applicazione del contratto, rivolgersi all'autorità giudiziaria, egli deve preventivamente, pena l'improcedibilità della relativa domanda, esperire la procedura di mediazione innanzi all'organismo Conciliatore Bancario Finanziario di cui sopra, ovvero attivare il procedimento innanzi all'ABF secondo la procedura suindicata. La procedura di mediazione si svolge davanti all'organismo territorialmente competente presso il quale è stata presentata la prima domanda e con l'assistenza di un avvocato. Rimane fermo che le parti possono concordare, anche successivamente alla conclusione del contratto, di rivolgersi ad un organismo di mediazione diverso dal Conciliatore Bancario Finanziario, purché iscritto nell'apposito registro ministeriale.

## LEGENDA

Si riportano di seguito le definizioni dei termini utilizzati nel presente Foglio Informativo e nel Contratto relativo al Servizio di trasferimento di denaro dall'Italia verso diversi paesi

<b>Servizio</b>	Il Servizio di trasferimento di denaro dall'Italia verso diversi paesi denominato "ExtraMoneyTransfer" mediante il quale i titolari di un conto corrente Extranbanca possono inviare denaro a favore di specifici beneficiari persone fisiche.
<b>Cliente</b>	Il titolare di un conto corrente presso Extranbanca S.p.A. che concluda il presente contratto per fruire del Servizio oppure la persona fisica che disponga una Rimessa con regolamento in contanti
<b>Beneficiario</b>	La persona fisica alla quale il Cliente invia denaro per il tramite del Servizio
<b>Paese di Destinazione</b>	Il paese verso il quale il Cliente può inviare denaro per il tramite del Servizio
<b>Banca del Beneficiario</b>	La banca presso la quale il Beneficiario può ritirare l'Importo della Rimessa ovvero vedersi accreditato il proprio conto corrente dell'importo della Rimessa.
<b>Rimessa</b>	Ciascuna operazione di trasferimento di denaro effettuata dal Cliente tramite il Servizio
<b>Importo della Rimessa</b>	L'importo da pagare al Beneficiario
<b>Modalità di pagamento</b>	La modalità che il Cliente sceglie per rendere disponibile l'Importo della Rimessa al Beneficiario. Le Opzioni di Versamento disponibili sono: (1) il Cash Pick Up, (2) Home Delivery; (3) l'Electronic Deposit, (4) Bills Payment, (5) Bank Deposit
<b>Cash Pick Up</b>	La modalità di esecuzione del Servizio per mezzo della quale il Beneficiario ritira l'Importo della Rimessa in contanti (cash) presso una delle Banche disponibili.
<b>Home Delivery</b>	La modalità di esecuzione del Servizio per mezzo della quale il Beneficiario riceve l'Importo della Rimessa in contanti (cash) presso il proprio domicilio.
<b>Electronic Deposit</b>	La modalità di esecuzione del Servizio per mezzo della quale il Beneficiario riceve l'Importo della Rimessa mediante accredito su un conto corrente bancario a se intestato.
<b>Bills Payment</b>	La modalità di esecuzione del Servizio per mezzo della quale è possibile regolare il pagamento di servizi e utenze direttamente alle Società/Enti erogatrici nelle Isole Filippine
<b>Bank Deposit</b>	La modalità di esecuzione del Servizio per mezzo della quale il Beneficiario riceve l'Importo della Rimessa mediante accredito su un conto corrente bancario a se intestato presso Società Generale Marocaine de Banques.

<b>Ricevuta per il Cliente/Contabile di addebito bonifico estero</b>	Il modulo che Extrabanca consegna al Cliente perché quest'ultimo attesti, mediante la sua sottoscrizione, la correttezza dei dati rilasciati per l'esecuzione della Rimessa. A sua volta Extrabanca sottoscrive la medesima ricevuta ad attestazione della Rimessa effettuata e delle sue caratteristiche.
<b>Key</b>	Il codice univoco identificativo della Rimessa riportato sulla Ricevuta di Rimessa (non presente per le rimesse verso SO.GE.M.).
<b>Termine di disponibilità</b>	Il termine entro il quale il Beneficiario può ritirare l'Importo della Rimessa presso la Banca del Beneficiario.