

## TERMINI E CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

### CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTAZIONE ATTRAVERSO AGENTI

**Monty Global Payments SAU E.P.** è un istituto di pagamento autorizzato dalla Banca di Spagna all'esercizio dell'attività di gestione di trasferimento di denaro all'estero, iscritto presso il Registro Speciale degli Istituti di Pagamento della Banca di Spagna al n. 6814.

Monty Global Payments SAU opera in Italia, con la propria rete di agenti, attraverso la propria succursale italiana iscritta presso l'Albo degli Istituti Italiani di Pagamento - Sezione Succursali Italiane istituito presso la Banca d'Italia al n. 36056.0. - e con sede centrale in Via Palestrina 10, 20124, Milano, Italia.

I termini e le condizioni generali di servizio di cui al presente documento regolano il rapporto contrattuale tra il Cliente, persona fisica maggiorenne, e la succursale italiana di Monty Global Payments (di seguito, "MGP IT").

#### 1. Definizioni

I termini utilizzati con la lettera maiuscola, salvo ove diversamente definiti, avranno il significato ad essi di seguito attribuito, sia che gli stessi siano utilizzati nella forma singolare che plurale:

**"Agente"**: si intende il soggetto, persona fisica o giuridica, che collabora con MGP IT per lo svolgimento del Servizio.

**"Beneficiario"**: si intende qualsiasi persona fisica a favore della quale l'operazione di rimessa di denaro è disposta.

**"Cliente"**: si intende qualsiasi persona fisica che effettua qualsiasi trasferimento di denaro all'estero avvalendosi dei servizi offerti da MGP IT.

**"Condizioni Generali di Servizio"**: si intendono i presenti termini e condizioni generali di servizio, che regolano il rapporto contrattuale tra il Cliente e MGP IT.

**"Informativa Privacy"**: si intende l'informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi dell'articolo 13 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come successivamente modificato e integrato.

**"Rimessa di denaro"**: si intende qualsiasi operazione avente ad oggetto il trasferimento di denaro.

**"Monty Global Payments" o "MGP"** : si intende Monty Global Payments SAU, con sede legale in Calle de Miguel Angel 21, piano 7 – 28010 Madrid (Spagna), iscritta presso il Registro Speciale

degli Istituti di Pagamento della Banca di Spagna al n. 6814, codice fiscale e P. IVA [08986940966], operante in Italia attraverso la propria succursale iscritta presso l'Albo degli Istituti Italiani di Pagamento - Sezione Succursali Italiane istituito presso la Banca d'Italia al n. 36056.0.

**"Operazione"**: si intende ogni operazione di rimessa di denaro all'estero effettuata attraverso il Servizio offerto da Monty Global Payments.

**"Ordine di Rimessa"**: si intende ogni disposizione di trasferimento di denaro all'estero.

**"Ricevuta dell'Ordine di Rimessa"** si intende la ricevuta che viene consegnata al Cliente da MGP IT tramite il proprio Agente nel momento in cui il Cliente conferma l'Ordine di Rimessa.

**"Servizio"** si intende il servizio di rimessa di denaro offerto da Monty Global Payments attraverso la propria succursale italiana MGP IT.

## **2. Ambito di applicazione**

Le presenti Condizioni Generali di Servizio disciplinano il rapporto contrattuale tra MGP IT e il Cliente per il servizio di Money Transfer, e le responsabilità derivanti dal suo utilizzo.

MGP IT dispone di una rete di agenti mandatari debitamente autorizzati, attraverso i quali i clienti possono effettuare le loro transazioni. Questi Agenti hanno a propria disposizione badge visibili che li identificano come Agenti di MGP per l'esecuzione delle operazioni. MGP IT collabora con banche ed istituti di corrispondenza, legalmente costituiti per svolgere tale attività, nei paesi di destinazione delle rimesse di denaro.

## **3. Identificazione del cliente**

Per il completamento degli ordini di pagamento, il cliente ordinante dovrà fornire i seguenti dati a MGP IT attraverso l'agente autorizzato: nome, cognome, luogo e data di nascita, residenza, codice fiscale qualora attribuito, come risultanti dai documenti esibiti, in corso di validità, come previsto dall'art. 35, comma 2 del DPR 445/2000; se il Cliente è un cittadino extracomunitario dovrà esibire il titolo di soggiorno, i cui dati saranno acquisiti e conservati dall'Agente autorizzato in ottemperanza all'art. 1, comma 20, della L. n. 94/2009 secondo le modalità previste dal Decreto del Ministro dell'Interno del 16 agosto 2005. Inoltre, il cliente ordinante dovrà fornire le seguenti informazioni: attività economica/professione; motivo dell'operazione di rimessa di denaro; relazione con il beneficiario; dati del beneficiario: nome e cognome, telefono, indirizzo e paese di residenza; importo e moneta di pagamento dell'operazione; metodo di pagamento;

data dell'ordine di pagamento; e, qualora necessario, il numero del conto corrente bancario intestato al beneficiario in cui si desidera realizzare il deposito.

MGP IT e i suoi agenti esigono l'identificazione formale dei clienti affinché questi possano registrarsi ed utilizzare il servizio. L'agente inserisce i dati forniti dal cliente e contestualmente scannerizza il documento d'identità e il codice fiscale, qualora attribuito. È cura del cliente assicurarsi che i dati forniti siano accurati e corretti, come previsto dall'art 21 della normativa italiana antiriciclaggio D. Lgs. 231/2007. I dati forniti saranno custoditi nel database di Monty Global Payments e conservati, come prevede la succitata legge, per 10 (dieci) anni.

MGP IT si riserva la facoltà di verificare, attraverso i mezzi a propria disposizione, i dati identificativi forniti dai clienti. MGP IT non eseguirà le operazioni dei clienti che non si siano identificati correttamente, o qualora esistano ragionevoli dubbi riguardo l'autenticità dei documenti e la reale identità della persona ordinante. Il cliente dichiara sotto la propria esclusiva responsabilità che i dati forniti a MGP IT sono corretti e aggiornati, esonerando MGP IT da qualsiasi responsabilità per il loro corretto uso nella fornitura del servizio, in conformità con le condizioni generali e particolari dello stesso - condizioni che il cliente dichiara di conoscere.

Le transazioni effettuate da MGP IT o da uno qualsiasi dei suoi agenti accreditati, utilizzando i suddetti mezzi di identificazione e autenticazione, saranno in ogni caso considerate valide e si intenderanno effettuate dal Cliente a proprio nome, producendo pertanto pieni effetti giuridici. Non sono ammesse operazioni realizzate per conto terzi.

Nel momento della registrazione di un mittente e della creazione di un'operazione, questi firmerà un documento nel quale viene certificata la registrazione del sottoscrittore come cliente mittente di MGP IT. Allo stesso tempo, il cliente dovrà fornire un numero di telefono cellulare valido e attivo. Da quel momento in poi, per il completamento di qualsiasi operazione potrà essere richiesto l'inserimento del codice inviato da MGP IT via SMS al numero fornito dal cliente.

#### **4. Diritti del cliente.**

A seguito della creazione della prima operazione, l'Utente acquisisce la condizione di Cliente.

Il Cliente ha diritto di:

- i. Avere a propria disposizione e leggere le condizioni generali del servizio

- ii. Rinunciare e/o cancellare l'Operazione se il denaro inviato non è ancora stato riscosso, ottenendo la restituzione dell'importo;
- iii. Richiedere ed ottenere la conferma dell'avvenuto incasso da parte del Beneficiario;
- iv. Conoscere le tariffe ed i tassi di cambio prima di effettuare l'Operazione;
- v. Ottenere un certificato degli invii realizzati;
- vi. MGP IT si riserva il diritto, in qualsiasi momento e per qualunque ragione dovesse ritenere valida, di non eseguire l'Operazione.

### **5. Consenso, ricezione ed esecuzione degli ordini di pagamento**

Il Cliente presta il proprio consenso all'operazione firmando, fisicamente o elettronicamente, la ricevuta dell'ordine. Le parti convengono di attribuire lo stesso valore legale alla firma del Cliente, sia essa autografica, elettronica o realizzata mediante qualsiasi tipo di chiave e/o codice che consenta l'identificazione personale del Cliente, ivi inclusi gli OTP ricevuti via SMS.

Il buon esito degli ordini di pagamento è soggetto alla veridicità dei dati forniti dai clienti, nonché a eventuali restrizioni da parte delle autorità competenti per motivi di antiriciclaggio. Se l'ordine di pagamento non può essere consegnato al beneficiario a causa dell'assenza del beneficiario, del rifiuto da parte del beneficiario o di un errore nei dati forniti, o per motivi legati alle autorità competenti in materia di antiriciclaggio, l'ordinante sarà responsabile del mancato completamento della transazione. In questo caso, MGP IT procederà immediatamente al rimborso dell'importo della transazione, al netto della commissione applicata, e sarà l'agente a restituire il denaro in contanti all'ordinante. Nel caso in cui il rimborso non possa essere effettuato tramite l'agente, il Cliente dovrà fornire le coordinate bancarie di un conto a lui intestato, in cui MGP IT procederà a depositare l'importo dell'operazione non andata a buon fine.

Per le operazioni di rimessa di denaro superiori a un determinato importo (di cui sarà informato dai nostri Agenti), il pagamento della transazione, in conformità alla legislazione antiriciclaggio, deve essere effettuato tramite bonifico bancario, emesso da un conto corrente di cui il Cliente sia intestatario. Si considererà come momento di ricezione di un'ordine di pagamento quello in cui l'ordine stesso viene ricevuto da MGP IT. Una volta ricevuto l'ordine di pagamento, MGP IT potrà:

(i) accettarlo e procedere alla sua esecuzione; (ii) richiedere conferma o informazioni aggiuntive al Cliente, qualora lo ritenesse per qualsiasi motivo necessario; (iii) bloccare l'operazione di

pagamento nel caso vi siano problema di sicurezza o (iv) rifiutare l'operazione, in conformità a quanto disposto dalla seguente clausola.

#### **6. Revoca dell'ordine, annullamento delle operazioni e rimborso**

Il Cliente ha il diritto di revocare l'Ordine di Rimessa in qualsiasi momento, a condizione che l'Operazione non sia già stata perfezionata e che il Beneficiario non abbia già incassato l'importo di denaro oggetto dell'Operazione.

Un ordine inviato al corrispondente può essere annullato a condizione che il corrispondente ci confermi che non è ancora stato pagato a destinazione. MGP IT farà del suo meglio per bloccare l'esecuzione dell'ordine di pagamento in questione, senza però poterne in alcun modo garantire la buona riuscita, data la rapidità dei procedimenti di esecuzione e il coinvolgimento di terzi in essi. MGP IT non addebiterà alcun costo per la revoca del consenso, sempre che l'ordine non abbia ancora lasciato i sistemi di MGP IT e non sia stato inviato al Corrispondente. Nel caso in cui l'ordine sia già stato inviato al Corrispondente, MGP IT ne richiederà a questi l'annullamento, e potrà ripercuotere sull'ordinante i costi causati da tale annullamento; tali costi non saranno mai superiori alle tariffe massime stabilite per l'invio di una rimessa di denaro. Dopo l'annullamento, MGP IT procederà al rimborso dell'importo dell'operazione. Sarà l'Agente colui che restituirà direttamente l'importo in contanti all'ordinante. Qualora il rimborso non possa essere effettuato tramite l'agente, il cliente dovrà fornire un conto bancario di cui è intestatario, dove MGP IT depositerà l'importo della transazione non conclusa.

#### **7. Tariffe, commissioni e tassi di cambio applicabili.**

Il corrispettivo per il Servizio effettuato da MGP consiste in una commissione fissa massima di 20 euro, più una percentuale massima del 10% calcolata sull'importo nominale da inviare; l'importo dipende dal Paese di destinazione dell'ordine di pagamento. Tali commissioni saranno indicate nella ricevuta dell'ordine, saranno comunicate al Cliente prima di realizzare l'operazione e potranno essere consultate anche sul sito web aziendale di MGP IT ([www.montyglobal.es](http://www.montyglobal.es)). Il cliente potrà altresì ricevere informazioni a riguardo chiamando al numero di attenzione al cliente, o presso qualsiasi Agente autorizzato a fornire il Servizio di MGP IT.

Nei casi in cui gli ordini di pagamento debbano essere pagati in una valuta diversa da quella del Paese di origine, oltre alla commissione fissa, il cliente verrà messo a conoscenza del tasso di cambio applicabile alla transazione. Questi tassi di cambio saranno indicati nel documento d'ordine e saranno comunicati al Cliente prima dell'invio dell'operazione.

Le commissioni addebitate per il servizio di pagamento fornito saranno sempre a carico dell'ordinante, che pagherà l'importo nel momento in cui viene effettuato l'ordine. Pertanto, nessuna commissione o costo aggiuntivo saranno addebitati ai beneficiari a destinazione, fatti salvi le tasse o gli oneri a carico del beneficiario che possono essere imposti dalle autorità del Paese di destinazione dell'invio.

MGP IT potrà ripercuotere sull'ordinante eventuali costi di annullamento dell'ordine, in conformità a quanto esposto al punto "6. Revoca dell'ordine, annullamento delle operazioni e rimborso".

Qualora un ordine di pagamento venga rifiutato per una ragione oggettivamente giustificata, MGP potrà addebitare al Cliente i costi di notifica (vedasi il punto "8. Rifiuto degli ordini di pagamento e limite delle operazioni").

Dopo un periodo di tre (3) mesi dalla ricezione dei fondi della rimessa, se, per motivi non imputabili a MGP IT, non è stato possibile eseguire l'ordine di pagamento a destinazione o restituire i fondi al cliente ordinante, potrà essere addebitata una commissione mensile, prelevata direttamente dai fondi bloccati, per il mantenimento e la salvaguardia degli stessi.

#### **8. Rifiuto degli ordini di pagamento e limite delle operazioni**

MGP IT si riserva il diritto di rifiutare l'esecuzione di un ordine di pagamento in conformità alle disposizioni della presente clausola, senza che ciò comporti alcuna responsabilità a carico di MGP nei confronti del Cliente.

MGP IT potrà rifiutare un ordine di pagamento in qualsiasi dei seguenti casi:

1. Mancato rispetto da parte del Cliente dei requisiti e delle condizioni per la sua corretta esecuzione in conformità alle disposizioni del presente documento.
2. Se le dichiarazioni e le affermazioni del Cliente dovessero risultare non veritiere.
3. Se sussistono ragionevoli motivi per ritenere che l'Operazione richiesta dal Cliente è in violazione di qualsiasi legge, e in particolare della normativa in materia di prevenzione del riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo.
4. Nel caso in cui MGP IT ritenesse necessario rifiutare l'operazione per proteggersi da circostanze quali possibili attività fraudolente o forte volatilità dei mercati.

MGP IT comunicherà al Cliente, tramite l'agente, il rifiuto dell'ordine di pagamento e, per quanto possibile, le ragioni del rifiuto, nonché la procedura per la rettifica di eventuali errori che possono aver portato al rifiuto. Quando il rifiuto è oggettivamente giustificato, MGP può

addebitare al Cliente i costi di notifica, che non dovranno mai superare le commissioni massime stabilite per l'emissione di un ordine di pagamento.

Le somme oggetto di ciascuna Operazione sono soggette ai limiti di importo previste dalla normativa italiana in materia di antiriciclaggio (D. Lgs. 231/2007, come successivamente modificato e integrato), la quale non consente di realizzare Operazioni in contanti per importi superiori a complessivi Euro 999,99 in 7 giorni naturali. Nel caso in cui un cliente volesse realizzare operazioni superiori a tali limiti, gli verranno preventivamente richieste informazioni e documentazione aggiuntive, a supporto dell'origine dei fondi e dello scopo degli invii e dovrà realizzare il pagamento dell'invio tramite bonifico bancario.

#### **9. Notifica di operazioni non autorizzate o di operazioni di pagamento eseguite in modo errato e responsabilità di MGP IT a riguardo.**

Se il cliente viene a conoscenza di una transazione fraudolenta o eseguita in modo errato, deve informare immediatamente MGP IT tramite il servizio di attenzione al cliente, affinché l'operazione venga rettificata, qualora possibile e a condizione che il cliente fornisca le prove necessarie a sostegno della sua asserzione.

Se si verifica un incidente nell'invio di denaro, MGP IT farà tutto il possibile per identificare le cause e risolvere il problema. Durante questo processo, il cliente può richiedere informazioni a MGP IT sull'andamento delle azioni intraprese.

#### **10. Tempistiche di esecuzione dell'ordine, data del valore e pagamento al beneficiario**

MGP accrediterà l'importo della transazione sul conto del fornitore di servizi di pagamento del beneficiario situato nell'UE al più tardi entro la fine del giorno lavorativo successivo alla ricezione dell'ordine da parte di MGP IT. Al di fuori di questi casi, i tempi di esecuzione dipenderanno dal fornitore di servizi di pagamento del beneficiario.. In caso di impossibilità di esecuzione di un ordine, il denaro sarà rimborsato al cliente; nel frattempo i fondi saranno salvaguardati.

Qualora sia l'ordinante a richiedere l'annullamento dell'operazione, questa sarà annullata una volta verificata la non ricezione da parte del beneficiario; eventuali costi e commissioni derivanti dalla revoca dell'ordine saranno detratti dall'importo da rimborsare all'ordinante.

Come mezzo di prova delle transazioni effettuate, MGP terrà un registro informatico di tutte le transazioni e tali registrazioni saranno considerate prove sufficienti per risolvere qualsiasi controversia che possa sorgere con MGP IT.

All'atto di riscossione del pagamento sarà richiesto al Beneficiario un documento di identificazione, la chiave di prelievo – ove previsto- nonché l'importo da ricevere. Ciascuna Operazione potrà essere pagata una sola volta.

I dati relativi all'Operazione devono essere custoditi dal Cliente che ordina l'invio e condivisi solo ed esclusivamente con la persona indicata come Beneficiario. Si raccomanda di adottare tutte le misure preventive onde evitare che un terzo possa venire in possesso di queste informazioni. In nessun caso Monty Global Payments potrà essere ritenuta responsabile nel caso di mancato rispetto delle condizioni del presente paragrafo se il denaro viene ritirato da una persona diversa dal Beneficiario, nell'ipotesi in cui il terzo abbia fornito all'Agente una identificazione valida e la chiave di prelievo relativa a quella singola Operazione.

#### **11. Protezione dei fondi degli utenti dei servizi di pagamento - Salvaguardia.**

MGP, in conformità con la Direttiva (UE) 2015/2366 del 25 novembre sui servizi di pagamento nel mercato interno, tutela adeguatamente i fondi dei clienti ricevuti per l'esecuzione di operazioni di pagamento attraverso il loro deposito in conti bancari destinati esclusivamente a questa attività, costituiti in diversi Istituti Finanziari.

Nel caso in cui i fondi ricevuti dei clienti siano in possesso di MGP dopo la fine del giorno lavorativo successivo a quello in cui sono stati ricevuti, saranno depositati in un conto separato presso un'ente bancario, in conformità a quanto stabilito dalla normativa.

#### **12. Responsabilità (Manleva)**

MGP non sarà responsabile per il mancato rispetto di queste condizioni, o per la sospensione del Servizio di ordini di pagamento derivante da cause al di fuori del suo ragionevole controllo, circostanze imprevedibili o di forza maggiore, come - a titolo meramente esemplificativo - ritardi o guasti causati da scioperi o altre interruzioni del settore, problemi con un altro sistema o rete, guasto meccanico o informatico, o errori di elaborazione dei dati, ovvero in caso di sospensione o interruzione del Servizio in esecuzione di una sentenza o decisione emessa da qualsiasi autorità competente ovvero di un obbligo derivante da qualsiasi legge e/o regolamento applicabili, sia nel paese d'origine dell'operazione che nel paese di destinazione dei fondi.

MGP è esonerata da qualsiasi responsabilità che possa derivare dall'uso improprio, errato o negligente dei codici di accesso o della firma elettronica, dalla loro perdita, furto o sottrazione, dalla loro cessione a terzi o da qualsiasi altra azione o omissione da parte del cliente o di terzi che renda possibile la frode.



In nessun caso MGP sarà responsabile di danni effettivi, consequenziali, indiretti o di qualsiasi altro tipo, né di perdite di profitto subite dal cliente a causa di azioni proprie o omissioni, ritardi o mancanze da parte del cliente stesso e/o di terze parti, quali – a titolo esemplificativo e non esaustivo - qualsiasi altro fornitore di servizi di pagamento o istituto bancario, o in conseguenza di qualsiasi guasto o ritardo di qualsiasi trasmissione elettronica o via fax, o in situazioni anomale, imprevedibili e casi di forza maggiore. MGP non sarà inoltre responsabile di eventuali ritardi o mancati adempimenti dei suoi obblighi, qualora siano causati dall'applicazione obbligatoria di una disposizione di legge o ordine di un'autorità competente.

Il Cliente è responsabile dell'esattezza, completezza e veridicità dei dati forniti. Il Cliente ha altresì l'obbligo di comunicare al Beneficiario i dettagli per la riscossione del denaro.

MGP IT non potrà essere considerata responsabile per qualsiasi errore, ritardo, mancato incasso, incassi per importi inferiori rispetto a quelli inviati e, più in generale, di qualsivoglia danno derivante dall'inesattezza, incompletezza o falsità dei dati forniti dal Cliente al momento dell'Ordine di Rimessa ovvero dalla mancata conoscenza da parte del Beneficiario dei dettagli per la riscossione del denaro trasmesso a suo favore dal Cliente.

Il Cliente non deve inviare denaro a persone che non conosce. MGP IT non sarà in nessun caso responsabile se i dati dell'invio saranno comunicati a una persona diversa da quella indicata come Beneficiario.

MGP sarà indennizzata per qualsiasi perdita o danno subiti a causa della negligenza del cliente.

### **13. Registro delle Operazioni**

Il Cliente autorizza espressamente MGP a registrare su nastro, per via informatica, elettronica o con qualsiasi altro mezzo, tutti i dati e le circostanze delle operazioni o delle richieste effettuate in relazione ai servizi di pagamento. Le registrazioni risultanti costituiscono la base documentale dei rapporti derivanti dalle presenti condizioni e possono essere utilizzate come prova in qualsiasi procedimento giudiziario o extragiudiziario che possa derivare dal presente documento. MGP si impegna a conservare le operazioni per il periodo stabilito dalla legislazione vigente.

Il Cliente prende atto che MGP IT potrà trasmettere alle autorità competenti dati e/o informazioni relative ad ogni Operazione, ivi incluse le Operazioni che non si sono perfezionate, qualora ciò sia richiesto dalle autorità competenti ovvero sia necessario per adempiere ad una previsione normativa o regolamentare ovvero ad una sentenza o altra decisione di un'autorità competente.

#### **14. Servizio clienti**

Il cliente ha a propria disposizione il Servizio di Attenzione al Cliente per segnalare eventuali disservizi che possano verificarsi nei suoi ordini di pagamento. A tale scopo, sono a disposizione del pubblico il numero di telefono +390239621645 e l'indirizzo e-mail [servizioclienti@mgpsa.com](mailto:servizioclienti@mgpsa.com). I clienti possono presentare i loro reclami per telefono o per iscritto al SAC, compilando l'apposito modulo di reclamo on-line tramite il sito web aziendale ([www.montyglobal.es](http://www.montyglobal.es)) o inviando un'e-mail a [reclami@mgpsa.com](mailto:reclami@mgpsa.com), o per posta, inviando una lettera indirizzata ai nostri uffici.

La procedura sarà avviata tramite la presentazione di un documento che attesti:

- L' identificazione della parte interessata ed, eventualmente, della persona che la rappresenta, debitamente accreditata presso un notaio.
- Il motivo del reclamo, specificando in modo chiaro le questioni sulle quali si richiede che venga presa una decisione e, ove applicabile, l'importo dell'eventuale risarcimento; altresì, il cliente dovrà fornire le prove documentali in suo possesso su cui si basa la richiesta.
- Luogo, data e firma.

Sarà cura di MGP IT gestire il reclamo nel modo più rapido ed efficiente possibile. Se MGP IT riterrà necessari tempi più lunghi per la gestione del reclamo, i Clienti saranno informati nel più breve tempo possibile. In ogni caso il Cliente riceverà una comunicazione entro 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

Se l'esito del reclamo non è soddisfacente, prima di ricorrere alla competente Autorità Giudiziaria, è possibile adire l'Organismo di Conciliazione Bancaria e seguire il procedimento di mediazione ai sensi del D. Lgs. n. 28/2010, istituito presso il Conciliatore Bancario e Finanziario e iscritto presso il Ministero della giustizia al n. 3 del Registro degli Organismi deputati a gestire tentativi di conciliazione. Per maggiori informazioni è possibile consultare il sito <http://www.conciliatorebancario.it/> oppure rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario consultando il sito [www.arbitrobancarofinanziario.it](http://www.arbitrobancarofinanziario.it).

#### **15. Modifica delle condizioni.**

MGP può, in qualsiasi momento, modificare le condizioni inizialmente concordate per la fornitura dei servizi di pagamento, rendendole disponibili ai clienti attraverso il suo sito web aziendale e tramite gli agenti in ciascuno degli stabilimenti in cui vengono offerti i nostri servizi.

Si riterrà che il cliente abbia dato il proprio consenso alla modifica apportata, dopo la sua entrata in vigore, al momento del primo utilizzo dei servizi di pagamento con le condizioni modificate. Fatto salvo quanto sopra, tutte le modifiche che comportino condizioni più favorevoli per il cliente possono essere applicate automaticamente, senza che sia necessario alcun preavviso.

## **16. Riservatezza e Protezione dei Dati Personali**

In conformità con quanto previsto dal D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, come successivamente modificato, in materia di protezione dei dati personali (di seguito, il “**Codice della Privacy**”), MGP IT garantisce la sicurezza e la riservatezza dei dati personali dei propri Clienti.

I clienti di MGP IT accettano che le informazioni e i dati personali raccolti da MGP IT siano elaborati secondo le finalità e le modalità descritte nelle presenti Condizioni Generali di Servizio, ivi incluso il trasferimento delle informazioni e dei dati personali all'estero presso Monty Global Payments ovvero presso altra società appartenente al medesimo gruppo e agli enti pagatori presso il Paese di destinazione delle somme di denaro trasferite.

Il titolare del trattamento è MGP IT. I dati sono prevalentemente trattati presso la sede di Monty Global Payment. Ai sensi dell'art. 5 del Codice della Privacy, MGP IT designa, quale proprio rappresentante nel territorio italiano, la propria succursale italiana con sede legale in Via Palestrina 10, 20124 - Milano, Italia.

MGP IT si riserva la facoltà di nominare soggetti incaricati del trattamento dei dati personali dei Clienti, anche per lo svolgimento di singole attività, in conformità con quanto previsto dall'art. 30 del Codice della Privacy.

MGP IT raccoglie una pluralità di informazioni e dati personali dei propri Clienti, tra cui: (i) informazioni e dati contenuti nei documenti di riconoscimento; (ii) informazioni e dati personali relativi alla transazione; (iii) informazioni e dati personali relativi alla provenienza dei fondi oggetto del trasferimento; e (iv) informazioni e dati personali relativi al conto corrente bancario, alla carta di credito ovvero agli altri strumenti di pagamento utilizzati per effettuare il pagamento delle somme di denaro oggetto di trasferimento.

Le informazioni e i dati personali dei clienti e degli utenti sono raccolti da MGP IT, tra l'altro, ogniqualvolta (a) il Cliente si rechi presso uno degli agenti di MGP IT per effettuare un'operazione di trasferimento di denaro all'estero ovvero per ritirare denaro trasferito in suo favore da un Paese estero; ovvero (b) il Cliente acceda al sito web di MGP IT ovvero (c) utilizzi il proprio *account* personale per effettuare operazioni di trasferimento di denaro all'estero ovvero per poter usufruire dei servizi offerti da MGP IT.

Le informazioni e i dati personali dei clienti e degli utenti potranno essere raccolti da MGP IT mediante l'utilizzo di moduli e formulari; nonché mediante il proprio servizio di call center e assistenza clienti e ogni altro software e/o applicazione mobile di proprietà di MGP IT.

Le informazioni e i dati personali dei Clienti raccolti da MGP IT saranno utilizzati per le seguenti finalità:

- i. la fornitura dei servizi di trasferimento di denaro all'estero, ivi inclusa ogni attività ad essa correlata;
- ii. la verifica delle informazioni e dei dati personali raccolti al fine di poter effettuare le operazioni di trasferimento di denaro richieste;
- iii. l'adempimento di tutti gli obblighi imposti dalla legge e dalla normativa regolamentare applicabile, ivi inclusa la normativa prevista dal D. Lgs. 21 novembre 2007, n. 231 in materia di prevenzione del riciclaggio di denaro e finanziamento del terrorismo;
- iv. la gestione del rapporto contrattuale con MGP IT;
- v. il miglioramento e lo sviluppo dei servizi offerti da MGP IT;
- vi. la verifica delle informazioni e dei dati personali inviati da coloro che abbiano fatto richiesta per diventare agenti di MGP IT al fine di valutare la sussistenza dei requisiti e l'idoneità;
- vii. il trasferimento delle informazioni e dei dati personali anche ad altri soggetti italiani o esteri che intervengano al fine di perfezionare le operazioni di trasferimento di denaro all'estero (es., gli istituti di credito, gli istituti di pagamento e gli agenti di tali istituti situati nel Paese estero di destinazione); e
- viii. l'invio di comunicazioni di carattere commerciale in relazione ai servizi offerti da MGP IT e/o dai servizi che MGP IT potrà eventualmente offrire anche insieme ad altre società.

Le informazioni e i dati personali dei Clienti raccolti da MGP IT potranno essere trattati mediante elaborazioni manuali, strumenti elettronici ovvero automatizzati per il solo tempo necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti ed esclusivamente da dipendenti, collaboratori e/o agenti di MGP IT, in qualità di incaricati del trattamento. MGP osserva specifiche misure di sicurezza per prevenire la perdita, il furto e qualsiasi utilizzo illecito delle informazioni e dei dati personali raccolti.

Le informazioni e i dati personali raccolti da MGP IT potranno essere divulgati esclusivamente per le finalità e modalità sopra illustrate alle categorie di soggetti di seguito indicate:

- i. ai nostri agenti per le finalità sopra menzionate;
- ii. a società appartenenti al gruppo Monty Global Payments;

- iii. a qualsiasi autorità giudiziaria e/o regolamentare che ne faccia espressamente richiesta
- iv. anche ai fini della prevenzione del riciclaggio di denaro e di finanziamento del terrorismo; e
- v. ad altri soggetti italiani o esteri che intervengano al fine di perfezionare le operazioni di trasferimento di denaro all'estero (es., gli istituti di credito, gli istituti di pagamento e gli agenti di tali istituti situati nel paese estero di destinazione).

In ogni momento i Clienti le cui informazioni e dati personali siano stati raccolti da MGP IT con le modalità e per le finalità sopra previste, potranno richiedere per iscritto, inviando una e-mail all'indirizzo **reclami@mgpsa.com**. informazioni in merito (i) ai dati trattati, ivi inclusa la conferma dell'esistenza o meno di dati che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile, (ii) alla loro origine, (iii) alle finalità e modalità del trattamento, (iv) alla logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici, (v) agli estremi identificativi del titolare e dei responsabili designati, dei soggetti che possono venirne a conoscenza. I Clienti potranno inoltre richiedere in ogni momento l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione dei dati personali, la loro cancellazione ovvero il loro blocco. I Clienti hanno diritto di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che li riguardano, ancorché pertinente allo scopo della raccolta. I Clienti possono inoltre opporsi all'invio di comunicazioni di carattere commerciale.

Il presente documento potrà essere modificato da MGP IT, anche al fine di tener conto delle novità legislative in materia, delle evoluzioni tecnologiche intervenute, delle modifiche alla sua attività o all'introduzione di nuovi servizi. Qualora le modifiche alla presente informativa fossero particolarmente significative, MGP IT potrà comunicare agli utenti tali modifiche e l'adozione di una nuova informativa tramite qualsiasi mezzo idoneo a comunicare agli utenti l'avvenuta adozione di una nuova informativa.

#### **17. Legislazione applicabile e tribunali competenti**

Il cliente accetta espressamente che la validità e l'esecuzione delle presenti condizioni sono soggette in ogni momento alla normativa vigente, nonché, ove corrisponda, alle Circolari e alle Istruzioni delle autorità di vigilanza degli istituti di pagamento e/o di qualsiasi altra autorità amministrativa nazionale o internazionale relativa all'oggetto del rapporto, fermo restando che il presente documento viene modificato quando necessario per adattare le azioni e il funzionamento di MGP alla normativa e alle istruzioni in vigore.

Qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le Parti in merito alla validità, interpretazione, adempimento o esecuzione del presente Contratto, ovvero dovesse altrimenti derivare dal presente Contratto, sarà devoluta alla competenza esclusiva del Tribunale di Milano.