

AVVISO ALLA CLIENTELA

Cambiavalute “Principali norme di trasparenza”

Valutrans S.p.A.

Sede Legale: Via Melchiorre Gioia, 168 Milano CAP 20125
Partita IVA n. 05820790961
Capitale Sociale. € 610,000 I.V.
R.E.A. Milano n. MI-1850940
Istituto di Pagamento Art. 114-septies T.U. Bancario
Iscritta all'elenco IDP con numero 33465.6

L'AVVISO RICHIAMA L'ATTENZIONE SUI DIRITTI E SUGLI STRUMENTI DI TUTELA PREVISTI A FAVORE DEI CLIENTI IN MERITO ALLA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI

SEZIONE I DIRITTI

Il cliente ha diritto:

Al momento di effettuare l'operazione:

- di avere a disposizione e prenderne visione, nonché di portarne con sé copia, del presente Avviso pubblicato sul sito istituzionale www.valutrans.eu e su quello operativo www.valutrans.org;
- di avere a disposizione e prenderne visione, nonché di portarne con sé copia, dei Fogli Informativi, datati e tempestivamente aggiornati, che riportano una dettagliata informativa su Valutrans S.p.A., sulle caratteristiche e sui rischi tipici dell'operazione o del servizio, sulle condizioni economiche e sulle principali clausole contrattuali. I Fogli informativi sono pubblicati sul sito istituzionale www.valutrans.eu e su quello operativo www.valutrans.org.
- In caso di utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, di avere a disposizione mediante tali tecniche, su supporto cartaceo o su altro supporto durevole, copia del presente Avviso ed i Fogli Informativi relativi all'operazione e/o al servizio offerto;
- di ottenere, prima dell'esecuzione dell'operazione e senza termini e condizioni, una informativa completa relativa alle condizioni economiche della stessa;
- di conoscere il Tasso di Cambio e, su specifica richiesta, lo spread applicato all'operazione;

Ad operazione conclusa:

- di richiedere ed ottenere conferma dell'avvenuto pagamento;
- di revocare l'ordine, a sua discrezione e senza termini e condizioni, dopo la sua sottoscrizione ma prima dell'avvio dell'operazione;
- di ottenere a proprie spese, entro e non oltre 60 giorni, copia della documentazione relativa alle singole operazioni compiute negli ultimi dieci (10) anni.

SEZIONE II NORME A TUTELA DEL CLIENTE

Sono a tutela del cliente:

- l'obbligo della forma scritta del contratto, salvo i casi normativamente previsti, a pena di nullità;
- l'obbligo di indicare nel contratto tutte le condizioni economiche e la previsione espressa della nullità di clausole contrattuali di rinvio agli usi per la determinazione del prezzo e delle condizioni praticate, nonché la nullità delle clausole che prevedono tassi, prezzi e condizioni più sfavorevoli di quelli pubblicizzati. Tali clausole sono per legge automaticamente sostituite dalle condizioni e dai prezzi pubblicizzati nei documenti in uso alla Società;
- il diritto di revocare l'ordine solo dopo la sua sottoscrizione ma comunque prima dell'avvio dell'operazione, senza addebito di penale;
- il diritto al rimborso dell'importo inviato e di annullare il trasferimento richiesto, dietro richiesta scritta del mittente, se e solo se il trasferimento non viene reso disponibile per il beneficiario entro e non oltre 20 minuti dall'esecuzione dell'ordine, subordinatamente comunque all'orario di apertura dell'agenzia indicata per il pagamento ed alle eventuali condizioni particolari poste da Valutrans, e salvo il caso fortuito o causa di forza maggiore.

SEZIONE III PROCEDURE DI RECLAMO

Il cliente ha facoltà di sporgere reclamo per iscritto da inoltrare direttamente alla Valutrans S.p.A., mediante lettera raccomandata indirizzata alla sede legale o mail all'indirizzo reclami@valutrans.it, o tramite l'Agente o la Succursale presso cui è stata eseguita la transazione. Il reclamo deve essere inoltrato entro il termine perentorio di 60 giorni dall'esecuzione dell'operazione, indicando:

- estremi della transazione;
- nome del mittente;
- nome del beneficiario;
- importo inviato o da inviare;
- ragioni del reclamo.

Valutrans ha 30 giorni di tempo per rispondere al cliente. Se il cliente non è soddisfatto della risposta, prima di adire per le vie legali può rivolgersi all'Arbitro Bancario

Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'ABF chiedere il fascicolo Informativo alla propria agenzia o visitare il sito www.arbitratobancariofinanziario.it

Per i punti sopra indicati, Valutrans S.p.A. mette a disposizione della clientela i relativi fogli informativi.

Per ogni informazione aggiuntiva potete contattare il numero Verde 800 811110

