



**Sede Legale e Amministrativa**  
Via Melchiorre Gioia 168, 20125 Milano -  
Italia  
Tel. +39 0291431300 | Fax +39 0291431301  
CF. P IVA e Iscrizione CCIAA MI:  
05820790961

Albo Istituti di Pagamento: 33465.6  
Capitale Sociale: € 610.000,00 i.v.  
www.valutrans.it  
info@valutrans.it

## Rendiconto dell'attività di gestione dei reclami della clientela – 2017

In ottemperanza alle disposizioni della Banca d'Italia, aventi ad oggetto la *“Trasparenza delle operazioni e dei servizi finanziari”*, di seguito si fornisce il rendiconto annuale, redatto e reso pubblico da Valutrans S.p.A., riguardante l'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Al riguardo il suddetto Istituto di pagamento, ha istituito una procedura operativa che vede il coinvolgimento della Funzione Operations & Customer Care di concerto con la Funzione Compliance, Reclami e Antiriciclaggio per la congrua gestione delle controversie che possono sorgere con la propria clientela.

Il cliente può presentare reclamo a Valutrans S.p.A.:

- per lettera raccomandata A/R, inviando una comunicazione a Valutrans S.p.A. – indirizzo postale: Via Melchiorre Gioia 168 – Milano – 20125;
- per mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: reclami@PEC.valutrans.it;
- per mezzo mail all'indirizzo di posta elettronica: reclami@valutrans.it.

Valutrans S.p.A. è tenuta a rispondere ai reclami presentati dalla clientela entro 30 giorni, indicando, in caso di accoglimento, le iniziative che si impegna ad assumere ed i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate. Viceversa, qualora il reclamo sia considerato infondato, la Società fornisce un'illustrazione chiara ed esaustiva sulle motivazioni del relativo rigetto.

Il Cliente, qualora non sia soddisfatto ovvero non abbia ricevuto risposta al reclamo inoltrato alla Valutrans S.p.A., prima di ricorrere al giudice, può presentare ricorso all'Arbitrato Bancario Finanziario (ABF). Per avere informazioni su come presentare il ricorso all'ABF, il Cliente può consultare il sito [www.arbitratobancariofinanziario.it](http://www.arbitratobancariofinanziario.it), rivolgersi presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere informazioni a Valutrans S.p.A. anche per il tramite dei relativi Agenti e delle Filiali dirette dalla Società.

In alternativa, in relazione all'obbligo derivante dal D.lgs. 28/2010, di esperire la procedura di mediazione prima del ricorso al giudice ordinario, il Cliente, anche in assenza di preventivo reclamo, può esperire il tentativo di mediazione presso ADR Center, in base al Regolamento di Mediazione consultabile sul sito [www.adrcenter.com](http://www.adrcenter.com). Il ricorso all'ABF esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione nel caso in cui il Cliente intenda sottoporre la controversia all'autorità giudiziaria.

Nel corso dell'anno 2017 è pervenuto a Valutrans S.p.A. un solo reclamo da parte dei clienti e dei fruitori dei servizi di pagamento offerti dalla Società. Nella segnalazione ricevuta, il Cliente in oggetto disconosceva una serie di operazioni poste in essere per il tramite di Valutrans S.p.A..

Una volta registrato il reclamo, la Società, entro il termine di 30 giorni, ha notificato la relativa risposta al Cliente, il quale, a seguito dell'analisi inoltrata da Valutrans S.p.A., ha successivamente inviato una comunicazione scritta in cui ritirava la richiesta di reclamo, confermando la veridicità delle analisi notificate dalla Società in risposta al reclamo ricevuto.