



---

**VALUTRANS SPA**  
**FOGLIO INFORMATIVO: SERVIZIO DI TRASFERIMENTO DI**  
**DENARO (MONEY TRANSFER)**

---



## SOMMARIO

A) INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO .....	3
B) CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DELL'OPERAZIONE.....	3
C) CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO DI TRASFERIMENTO DI DENARO.....	5
D) PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI CHE REGOLANO L'OPERAZIONE .....	5
E) RECLAMI .....	7



#### A) INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO:

- **DENOMINAZIONE SOCIALE:** VALUTRANS SPA
- **SEDE LEGALE & AMMINISTRATIVA:** Via Melchiorre Gioia 168- Milano CAP 20125
- **PARTITA IVA & CODICE FISCALE:** 05820790961
- **SITO INTERNET ISTITUZIONALE:** [www.valutrans.eu](http://www.valutrans.eu)
- **NUMERO ISCRIZIONE ALL'ALBO DEGLI ISTITUTI DI PAGAMENTO:** 33465.6
- **NUMERO ISCRIZIONE C/O REGISTRO DELLE IMPRESE:** MI-1850940

*(Per ogni informazione il cliente può contattare il numero verde Valutrans **800 811110**)*

#### B) CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DELL'OPERAZIONE:

Valutrans SpA, Società di capitali (di seguito anche la "Società" o "Valutrans"), eroga il Servizio di Trasferimento di Denaro tra due parti denominato "**Money Transfer**" attraverso una rete di "Agenti". Il **Servizio di Trasferimento di Denaro** consente di inviare denaro verso beneficiari dislocati in diversi Paesi e territori del mondo. La Società, attraverso le sue Succursali e i suoi Agenti, riceve ordini di pagamento e somme di denaro direttamente dai clienti che fruiscono del servizio.

L'accredito delle somme al beneficiario (principalmente in modalità cash o account) avviene attraverso il pagamento effettuato da una rete di Corrispondenti (Banche/Poste/Intermediari finanziari), o per mezzo del servizio di un "**Master Correspondent**" denominato **SEMEDIR**, ("**Services de Menca Electronica Directa**", agente specializzato nella distribuzione di pagamenti attraverso una rete di agenti distribuiti nei vari paesi) o mediante bonifici effettuati da Banche nazionali. Tali corrispondenti/Banche ricevono istruzioni direttamente da Valutrans in merito alle modalità del pagamento da effettuare al beneficiario.



Per verificare la lista dei paesi serviti dal Servizio, che è in continuo aggiornamento, è possibile chiedere informazioni alle Agenzie autorizzate alla erogazione del Servizio di money transfer con Valutrans o visitate il sito [www.valutrans.eu](http://www.valutrans.eu).

Il trasferimento viene effettuato dagli intermediari indicati sopra che hanno stipulato un **“Agreement”** con Valutrans, in base al quale hanno ricevuto l’incarico di **“Non Exclusive Agent”** (Agente non esclusivo) per il pagamento delle somme di denaro di cui sopra. Per lo svolgimento di tale attività Valutrans si è dotata di una rete di **“Agenti”** (Sub-mandatari) sul territorio italiano. L’attività dove il cliente si trova è di pertinenza di uno dei Sub-mandatari.

I trasferimenti di denaro possono di regola essere riscossi dal beneficiario trascorsi 20 minuti dal momento dell’invio e in contanti, nella valuta indicata dal mittente, salvo restrizioni applicate dal Paese di destinazione, negli orari di apertura dell’agenzia che effettua la consegna, previa presentazione di valido documento di identità dal parte del ricevente e purché questi conosca nome e cognome del mittente, l’importo del trasferimento, il Paese di spedizione e il codice **“Chiave di conferma”**.

L’accredito delle somme inviate può essere richiesto anche sul conto corrente del Beneficiario e la tempistica di accredito è di circa 1-2 giorni lavorativi dalla data dell’inoltro dell’ordine ma la stessa può subire variazioni a seconda del fuso orario del paese di destinazione e delle tempistiche adottate dalla Banca del beneficiario.

La **“Chiave di conferma”** è un codice univoco collegato alla singola operazione di trasferimento e conosciuto dal cliente che ha effettuato la transazione; il cliente ha l’obbligo di comunicare il menzionato codice al beneficiario della medesima operazione. La riscossione può avvenire di regola presso ogni agenzia o subagenzia o sub-mandatario operativa nel Paese di destinazione.

I trasferimenti di denaro così effettuati sono soggetti a tutte le normative Bancarie e Finanziarie relative al Servizio di Rimessa di Denaro in Italia e alle contestuali normative presenti nel paese di destinazione. Tutte le transazioni sono anche sottoposte alla legislazione Antiriciclaggio e antiterrorismo a (D.Lgs. n. 231/2007 e suoi aggiornamenti) e alle norme di trasparenza bancaria nei confronti della clientela.

Il Servizio non presenta rischi specifici se non dovuti ad eventuali condizioni o legislazioni particolari presenti nei paesi di destinazione che possono comportare ritardo nel pagamento. Per poter accedere al Servizio di Money Transfer proposto da Valutrans è obbligatorio essere maggiorenni ma non necessita essere titolari di un conto bancario o postale.



### C) CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO DI TRASFERIMENTO DI DENARO:

- **Commissione:** la “*commissione*” viene calcolata in base ad una quota fissa minima più una percentuale variabile, a seconda della destinazione in misura proporzionale decrescente rispetto all’importo da inviare. La quota fissa minima è di circa 3 euro.

L’importo esatto della commissione viene pertanto comunicato al cliente contestualmente all’atto della richiesta della prestazione di trasferimento. Ogni operazione prevede una commissione per il servizio offerto. Sono previste tuttavia delle iniziative promozionali, a scopo pubblicitario e commerciale, che prevedono la gratuità del servizio. Per visionare le commissioni applicate ad ogni trasferimento in base alla destinazione e all’importo inviato, si rimanda ai tariffari di Valutrans aggiornati e disponibili in ogni agenzia e sul sito internet [www.valutrans.eu](http://www.valutrans.eu). Per ulteriori informazioni è possibile contattare il numero verde **800 811 110**.

- **Tasso di Cambio(TDC):** per *tasso di cambio* si intende il tasso applicato, per le sole operazioni in valuta diversa dall’Euro, utilizzato per la conversione nella valuta in cui deve essere eseguito il pagamento. Il pagamento di queste transazioni sarà quindi effettuato nella valuta del Paese di destinazione. La valuta verrà convertita al tasso di cambio applicato dalla Società al momento dell’invio. Valutrans applicherà sempre il miglior tasso di cambio disponibile, a tale tasso andrà sommato uno spread in percentuale tra l’1 e il 2,5 % sul TDC. Il cliente potrà verificare il TDC applicato direttamente nelle tabelle pubblicate quotidianamente dagli Agenti di Valutrans o richiederne il valore all’operatore al momento della disposizione dell’ordine e quindi confermare o revocare lo stesso, sulla base delle informazioni ricevute. Per ulteriori informazioni è disponibile il numero verde **800 811 110**.

### D) PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI CHE REGOLANO L’OPERAZIONE

Il cliente può esercitare:

- il diritto di revoca dell’ordine successivamente alla sua sottoscrizione ma prima dell’avvio dell’operazione (20 minuti), senza addebito di penale.
- il diritto di rimborso dell’importo inviato e di annullamento del trasferimento dietro richiesta scritta da parte del mittente qualora il pagamento al beneficiario non sia stato eseguito entro 30 giorni;
- il diritto di rimborso della commissione del servizio, su richiesta scritta del mittente, qualora il trasferimento non sia stato reso disponibile al beneficiario entro un ragionevole lasso di tempo,



definito in 30 giorni, subordinatamente comunque all'orario di apertura dell'agenzia indicata per il pagamento ed alle eventuali condizioni particolari e salvo il caso di forza maggiore.

Tali opzioni sono permesse se richieste dal cliente presso il medesimo punto operativo in cui è avvenuta la transazione, o mediante richiesta scritta inoltrata a Valutrans SpA. Tutte le richieste dirette a Valutrans dovranno essere firmate dal cliente ed avere allegata la ricevuta del modulo di invio e copia del documento del cliente.

Per quanto riguarda le commissioni pagate dal cliente si rimanda a quanto descritto all'Art.6 **"Annullamento e rimborsi"** delle **"Condizioni Generali del Servizio di Rimessa di Denaro"**, come di seguito riportato:

*"Il mittente ha la facoltà di chiedere l'annullamento del trasferimento di fondi nei 20 minuti successivi all'inoltro della transazione e presso il medesimo punto operativo in cui è avvenuta la transazione, previa obbligatoria esibizione del presente modulo rilasciatagli per ricevuta da Valutrans, e salvo il fatto che i fondi trasferiti non siano già stati pagati al beneficiario. L'annullamento così effettuato prevede la restituzione al mittente dell'importo e delle commissioni corrisposti all'atto della presentazione della richiesta di trasferimento.*

*Il mittente ha altresì la facoltà di chiedere il rimborso dei fondi trasferiti a partire dal 21esimo minuto successivo al perfezionamento della transazione e salvo che gli stessi non siano già stati pagati al beneficiario. La richiesta di rimborso in tale modalità deve essere avanzata dal mittente previa presentazione, ad un punto operativo abilitato al servizio di rimessa di denaro, del presente modulo rilasciato per ricevuta, dietro esibizione di un valido documento di riconoscimento e procedendo alla firma dell'apposito modulo rilasciato dall'agente a seguito della richiesta di cancellazione. Il rimborso prevede la restituzione al mittente del solo importo relativo alla transazione originaria al netto quindi delle commissioni già pagate.*

*Da ultimo, nel caso in cui la transazione non venga riscossa entro 15 giorni lavorativi potrebbe non essere più considerata valida per il pagamento e conseguentemente essere cancellata. In tale fattispecie, il mittente verrà contattato da Valutrans e gli verranno comunicate le informazioni necessarie per ottenere il rimborso relativo all'importo della transazione cancellata. Si precisa tuttavia che il rimborso prevede la restituzione al mittente del solo importo relativo alla transazione originaria al netto quindi delle commissioni già pagate".*

Solo in casi particolari, e comunque quando la causa della cancellazione e/o dell'annullamento dell'operazione non è imputabile a Valutrans - nei quali la Banca del beneficiario applica delle spese di cancellazione aggiuntive a Valutrans - le stesse saranno addebitate al mittente dell'operazione.



#### **E) RECLAMI:**

Il cliente ha facoltà di sporgere reclamo verso Valutrans SpA da inoltrare a quest'ultima direttamente, per lettera raccomandata indirizzata alla sede legale o mail all'indirizzo [reclami@valutrans.it](mailto:reclami@valutrans.it), o tramite l'Agente o la Succursale presso cui è stata richiesta la transazione. Il reclamo deve essere inoltrato entro il termine di 60 giorni dall'operazione, indicando:

- gli estremi della transazione;
- il nome del mittente e del beneficiario;
- l'importo spedito e le ragioni del reclamo. Non si daranno per accettate contestazioni tardive.

Valutrans avrà a disposizione il termine massimo di 30 giorni per rispondere al reclamo.

Se il cliente non sarà soddisfatto della risposta o nel caso non avesse ricevuto riscontro ha la facoltà di rivolgersi all'Arbitro Bancario e Finanziario (ABF) al fine di far valere le proprie ragioni. Per avere maggiori informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario si invita il cliente a chiedere il fascicolo informativo nella propria Agenzia o direttamente a Valutrans oppure a consultare il sito internet: <http://www.arbitrobancariofinanziario.it/>