

# AVVISO ALLA CLIENTELA

## Money Transfer “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](http://www.valutrans.eu) e su quello operativo [www.valutrans.org](http://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](http://www.valutrans.eu) e su quello operativo [www.valutrans.org](http://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 praticati, 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](mailto: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](http://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

