



VALUTRANS SPA
FOGLIO INFORMATIVO: SERVIZIO DI CAMBIAVALUTE



SOMMARIO

A) INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO	3
B) CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DELL'OPERAZIONE DI CAMBIAVALUTE	3
C) CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO DI CAMBIAVALUTE	4
D) PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI CHE REGOLANO L'OPERAZIONE: RECESSO	5
E) RECLAMI	5



A) INFORMAZIONI SULL'INTERMEDIARIO

- **DENOMINAZIONE SOCIALE:** VALUTRANS SPA
- **SEDE LEGALE & AMMINISTRATIVA:** Via Melchiorre Gioia n. 168 - CAP 20125 Milano (MI)
- **PARTITA IVA & CODICE FISCALE:** 05820790961
- **NUMERO ISCRIZIONE ALL'ALBO DEGLI ISTITUTI DI PAGAMENTO:** 33465.6
- **NUMERO ISCRIZIONE C/O REGISTRO DELLE IMPRESE:** MI-1850940
- **SITO INTERNET ISTITUZIONALE:** www.valutrans.it
- **INDIRIZZO E-MAIL:** info@valutrans.it
- **NUMERO VERDE:** 800 811 110
- **NUMERO FISSO:** 02 91431300

(Per conoscere le commissioni applicate da ogni agenzia Valutrans è possibile contattare il numero verde)

B) CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DELL'OPERAZIONE DI CAMBIAVALUTE

Valutrans SpA (di seguito anche la "Società" o "Valutrans"), eroga il Servizio di Trasferimento di Denaro tra due parti denominato **Money Transfer** nonché il **Servizio di Cambiavalute** attraverso una propria rete di succursali ed Agenti. Il Servizio di Cambiavalute consiste nella compravendita di monete/banconote estere contro Euro.

Attualmente le divise che possono essere oggetto di compravendita sono le seguenti: euro, dollari americani, sterline inglesi e franchi svizzeri. Ogni operazione di compravendita prevede l'applicazione e l'utilizzo di tassi di cambio e differenziali (spread). I cambi per le operazioni in divisa, in continua variazione, vengono costantemente aggiornati nel Sistema operativo di Valutrans nel corso della



giornata. Prima di effettuare operazioni di acquisto e/o vendita, gli operatori delle agenzie abilitate forniranno il cambio applicabile all'operazione previa semplice richiesta della clientela che potrà quindi confermare o revocare lo stesso sulla base delle informazioni ricevute.

I rischi tipici dell'attività di Cambiavalute sono:

- **Rischio di Cambio:** ossia l'oscillazione del cambio tra l'euro e le altre valute estere e la possibile variazione, in positivo o negativo, del potere di acquisto della valuta nel tempo;
- **Rischio Paese:** ossia il possibile deterioramento delle condizioni politiche, economiche e sociali dei Paesi emittenti le diverse valute che potrebbero comportare forti oscillazioni nel mercato internazionale dei cambi con conseguenti difficoltà o impossibilità di dare esecuzione al servizio.

C) CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO DI CAMBIAVALUTE

La prestazione del servizio di acquisto e vendita di valuta estera è soggetto all'applicazione delle voci di costo di seguito descritte:

- **TASSO DI CAMBIO:** è il controvalore di una valuta in termini di un'altra;
- **DIFFERENZIALE (SPREAD):** è la differenza tra il tasso di cambio applicato da Valutrans al cliente e il tasso di cambio di riferimento (come tasso di cambio di riferimento è utilizzato convenzionalmente quello interbancario della Banca Centrale europea, BCE). Valutrans applicherà uno spread in percentuale non superiore al 7,5%;
- **COMMISSIONE:** è il costo del servizio definito per ogni operazione effettuata come somma fissa o percentuale dell'importo negoziato. Di seguito l'importo della commissione applicate da Valutrans:

SOMMA IN € ACQUISTO/VENDITA	COMMISSIONE PER TRANSAZIONE
Da 1 a 1.999,00 € Fino al 31 dicembre 2021	5% in media* con minimo 2 € per transazione
Da 1 a 999,00 € Dal 1° gennaio 2022	5% in media* con minimo 2 € per transazione

* Ogni operazione prevede una commissione per il servizio offerto. Sono previste tuttavia delle iniziative promozionali, a scopo pubblicitario e commerciale, che prevedono sconti e/o la gratuità del servizio. La commissione applicata ad ogni singola transazione è calcolata in percentuale e può variare nel tempo. L'importo esatto della commissione è sempre evidenziato sulla ricevuta rilasciata al cliente e può essere consultato in Agenzia prima della richiesta del servizio da parte dei clienti.

- **PREZZO COMPLESSIVO:** è il prezzo totale dell'operazione di cambiavalute a carico del cliente, ovvero la somma del costo fisso/percentuale della transazione (commissione) e del margine derivante dall'applicazione del differenziale.

D) PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI CHE REGOLANO L'OPERAZIONE: DIRITTO DI RECESSO

A conclusione della negoziazione l'agente o il dipendente di una Succursale di Valutrans rilascia al cliente una ricevuta comprovante la conclusione dell'operazione di cambiavalute. In tale documento sono riportati tutti i dati della transazione. Il cliente può esercitare il diritto di revoca dell'ordine fintanto che lo stesso non abbia posto la propria firma per accettazione sulla ricevuta.



E) RECLAMI

Il cliente ha facoltà di presentare reclamo nei confronti di Valutrans SpA inoltrandolo direttamente a quest'ultima mediante lettera raccomandata indirizzata alla sede legale o all'indirizzo mail pec reclami@pec.valutrans.it o tramite l'Agente o la Succursale presso cui è stata disposta la transazione. Il reclamo deve essere inoltrato entro il termine perentorio di 60 giorni dall'esecuzione dell'operazione (non si daranno per accettate contestazioni tardive), indicando:

- gli estremi della transazione;
- le ragioni del reclamo.

Valutrans avrà a disposizione il termine massimo di 15 giornate lavorative per rispondere al reclamo. In situazioni eccezionali, se Valutrans non potrà rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria al cliente, indicando chiaramente le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Se il cliente non ha ricevuto riscontro entro il termine o non è soddisfatto della risposta ricevuta ha la facoltà, prima di adire le vie legali, di rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) al fine di far valere le proprie ragioni. Per avere maggiori informazioni sull'Arbitro Bancario Finanziario si invita il cliente a richiedere il fascicolo informativo nella propria Agenzia o direttamente a Valutrans oppure a consultare il sito internet www.arbitrobancariofinanziario.it.