



VALUTRANS SPA
FOGLIO INFORMATIVO: SERVIZIO DI RIMESSA 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 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

B) CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DELL'OPERAZIONE

Valutrans SpA, (di seguito anche la “Società” o “Valutrans”) eroga il Servizio di Rimessa di Denaro tra due parti denominato “**Money Transfer**” che consente ai clienti di inviare denaro verso beneficiari dislocati in diversi Paesi e territori del mondo. Per l'erogazione del servizio la Società si avvale di proprie Succursali e di una vasta rete di Agenti abilitati con cui Valutrans stipula un contratto in base al quale questi ultimi ricevono l'incarico come Agenti non esclusivi.

Valutrans, attraverso le Succursali e le Agenzie dislocate su tutto il territorio italiano, riceve ordini di pagamento e somme di denaro direttamente dai clienti che fruiscono del servizio i quali, prima dell'esecuzione dell'operazione, vengono sottoposti agli obblighi di adeguata verifica della clientela (acquisizione dei dati anagrafici del cliente e del codice fiscale ove attribuito e acquisizione di copia del documento di riconoscimento in corso di validità).



L'accredito delle somme al beneficiario (principalmente in modalità cash o account) viene effettuato attraverso una rete di Corrispondenti (Banche/Poste/Intermediari finanziari) che 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 all'erogazione del Servizio di Money Transfer con Valutrans o consultare il sito internet www.valutrans.it.

I trasferimenti di denaro, di regola, possono essere riscossi dal beneficiario, in contanti e nella valuta indicata dal mittente, trascorsi 20 minuti dal momento dell'invio dell'operazione, salvo restrizioni applicate dal Paese di destinazione. A tal fine il beneficiario dovrà presentarsi presso l'agenzia che effettua il pagamento negli orari di apertura con un valido documento di identità ed essere a conoscenza dei seguenti dati: nome e cognome del mittente, l'importo del trasferimento, il Paese di spedizione e il codice denominato "**Chiave di conferma**" ovvero un codice univoco collegato alla singola operazione di trasferimento che il cliente ha l'obbligo di comunicare al beneficiario della medesima operazione. In alcuni Paesi di destinazione i corrispondenti potranno richiedere ulteriori informazioni al beneficiario. La riscossione può avvenire, di regola, presso ogni agenzia o subagenzia o sub-mandatario operativo nel Paese di destinazione.

Il cliente ha la facoltà di richiedere l'accredito delle somme inviate anche sul conto corrente del beneficiario. In tal caso la tempistica di accredito è di circa 2 giorni lavorativi dalla data dell'inoltro dell'ordine di pagamento, tuttavia la stessa può subire variazioni a seconda del fuso orario del Paese di destinazione e delle tempistiche adottate dalla Banca del beneficiario.

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 sottoposte, inoltre, alla normativa Antiriciclaggio e Antiterrorismo (D.Lgs. n. 231/2007 e successive modifiche e aggiornamenti). Valutrans si riserva la facoltà di richiedere al cliente ulteriori informazioni sia sul trasferimento di denaro che sul cliente stesso ed eventualmente rifiutare la prestazione del servizio di Money Transfer.

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 delle transazioni. Per poter accedere al Servizio di Money Transfer proposto da Valutrans è obbligatorio essere maggiorenni, ma non è necessario essere titolari di un conto corrente bancario o postale.



C) CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO DI TRASFERIMENTO DI DENARO

- **Commissione:** ogni operazione prevede il pagamento di una commissione per il servizio offerto. Il valore di tale commissione, variabile a seconda dell'importo da inviare e del Paese di destinazione, oscilla tra un minimo di 3 euro e un valore massimo pari al 3% dell'importo da trasferire. L'importo esatto della commissione viene comunicato al cliente contestualmente all'atto della richiesta dell'operazione di trasferimento. Sono previste tuttavia iniziative promozionali, a scopo pubblicitario e commerciale, che prevedono uno sconto o 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.it. Per ulteriori informazioni è possibile contattare il numero verde **800 811 110**.

- **Tasso di Cambio (TDC):** si intende il controvalore di una valuta in termini di un'altra ovvero il tasso applicato per la conversione di una valuta in quella in cui deve essere eseguito il pagamento (generalmente la valuta del Paese di destinazione). La valuta verrà convertita al tasso di cambio applicato dalla Società al momento dell'invio della transazione. Valutrans applicherà uno spread in percentuale (valore variabile sulla base di diversi fattori quali, a titolo esemplificativo, tassi di cambio offerti dal mercato, tassi di cambio offerti dalla concorrenza, politica di pricing adottata dalla società) con l'obiettivo di garantire sempre il miglior tasso di cambio disponibile. Il tasso di cambio, naturalmente soggetto a mutamenti periodici e imprevedibili, viene costantemente aggiornato; il cliente potrà verificare il TDC applicato richiedendone il valore direttamente all'operatore al momento della disposizione dell'ordine e quindi confermare o revocare lo stesso sulla base delle informazioni ricevute. Per ulteriori informazioni è possibile contattare il numero verde **800 811 110**.

D) PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI CHE REGOLANO L'OPERAZIONE

Il cliente può esercitare:

- il diritto di revoca dell'ordine di pagamento, successivamente alla sottoscrizione della ricevuta, ma entro 20 minuti dalla disposizione del medesimo senza addebito di penale;

- decorsi 20 minuti dalla disposizione della transazione e purchè non sia già stato effettuato il pagamento al beneficiario, il diritto di richiedere entro 30 giorni l'annullamento della transazione stessa su richiesta scritta da parte del mittente con addebito di una penale ovvero al cliente verrà riconosciuto il rimborso dell'importo inviato con esclusione della commissione già pagata;

- il diritto di richiedere il rimborso della commissione del servizio, oltre all'importo inviato, 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 per cause imputabili a Valutrans, ad eccezione di eventuali condizioni particolari e salvo il caso di forza maggiore.

Il cliente potrà esercitare i suindicati diritti presso il medesimo punto operativo in cui ha disposto la transazione o mediante richiesta scritta inoltrata a Valutrans SpA. Tutte le richieste dirette a Valutrans dovranno essere firmate dal cliente che dovrà allegare, inoltre, la ricevuta dell'ordine di pagamento e copia del proprio documento di identità.

Per quanto riguarda le commissioni pagate dal cliente si riporta di seguito il testo dell'art. 6 delle **"Condizioni Generali del Servizio di Rimessa di Denaro"**:

"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 ne è avvenuta la disposizione, previa obbligatoria esibizione della ricevuta rilasciata da Valutrans e salvo 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, della 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 30 giorni lavorativi potrebbe non essere più considerata valida per il pagamento e conseguentemente essere cancellata. In tal caso, 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, le spese di cancellazione aggiuntive eventualmente applicate dalla banca del beneficiario saranno addebitate al mittente dell'operazione.



E) RECLAMI

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

- gli estremi della transazione;
- il nome del mittente e del beneficiario;
- l'importo inviato o da inviare;
- le ragioni del reclamo.

I tempi massimi di risposta di Valutrans non sono superiori a 15 giornate lavorative dalla ricezione del reclamo. Se, in situazioni eccezionali, Valutrans non potrà rispondere entro tale termine, dovrà inviare al cliente una risposta interlocutoria in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo nonché il termine entro il quale il cliente riceverà la risposta definitiva, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Se il cliente non sarà soddisfatto della risposta o nel caso in cui 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 presso la propria Agenzia o direttamente a Valutrans oppure a consultare il sito internet: <http://www.arbitrobancariofinanziario.it/>.