



Principali diritti del cliente Servizio di Money Transfer

Si consiglia una lettura attenta dei principali diritti prima di disporre la transazione.

DIRITTI DEL CLIENTE

Prima di effettuare l'operazione il cliente ha diritto:

- di avere a disposizione e prenderne visione, nonché di portarne con sé, copia del presente avviso nonché copia del Foglio Informativo, datato e tempestivamente aggiornato, che riporta 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 predetti documenti sono pubblicati sul sito istituzionale www.valutrans.it;
- di prendere visione e richiedere copia del Documento di sintesi e del documento relativo alle Condizioni generali del servizio di rimessa di denaro;
- 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 un'informativa completa relativa alle condizioni economiche del servizio e di conoscere, in particolare, il tasso di cambio e, su specifica richiesta, lo spread applicato all'operazione.

Al momento della firma della ricevuta il cliente ha diritto:

- di prendere visione ed ottenere copia del Documento di sintesi con tutte le condizioni economiche;
- di ottenere l'applicazione delle stesse condizioni di prestazione del servizio descritte nel Foglio Informativo e nel Documento di sintesi.

Ad operazione conclusa il cliente ha diritto:

- di richiedere ed ottenere la ricevuta a conferma dell'avvenuta realizzazione dell'operazione;
- di revocare l'ordine, a sua discrezione e senza termini e condizioni, dopo la firma della ricevuta ma prima che l'operazione sia stata pagata dal corrispondente e secondo le modalità previste da Valutrans;
- di richiedere ed ottenere copia della documentazione relativa alle singole operazioni compiute negli ultimi dieci anni;
- di richiedere ed ottenere l'elenco delle transazioni effettuate per il tramite di Valutrans negli ultimi dieci anni.

NORME A TUTELA DEL CLIENTE

Sono a tutela del cliente:

- l'obbligo della forma scritta del contratto;
- 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.

PROCEDURE DI RECLAMO

Il cliente ha facoltà di presentare reclamo per iscritto da inoltrare direttamente a Valutrans S.p.A. 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 eseguita la transazione. Il reclamo deve essere inoltrato entro il termine perentorio di 60 giorni dalla data di esecuzione dell'operazione, indicando gli estremi della transazione, il nome del mittente e del beneficiario; l'importo inviato o da inviare e le ragioni del reclamo. Dalla ricezione del reclamo, Valutrans ha 15 giornate lavorative di tempo per rispondere*.

Se il cliente non ha ricevuto risposta entro tale termine o non è soddisfatto della risposta, prima di adire le vie legali può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) direttamente dal sito www.arbitratobancariofinanziario.it. Per avere maggiori informazioni sulle procedure di reclamo, Valutrans mette a disposizione i relativi Fogli Informativi consultabili dal sito istituzionale della Società o presso le Agenzie abilitate. Per ogni informazione aggiuntiva è possibile contattare il **numero Verde 800 811110**.

* 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.