



Sede Legale e Amministrativa

Via Melchiorre Gioia 168, 20125 Milano - Italia

Tel. +39 0291431300 | Fax +39 0291431301

CF, P IVA e Iscrizione CCIAA MI : 05820790961

Albo Istituti di Pagamento: 33465.6

Capitale Sociale: € 610.000,00 i.v.

www.valutrans.it

info@valutrans.it

RENDICONTO ATTIVITA' DI GESTIONE DEI RECLAMI DELLA CLIENTELA PER L'ANNO 2016

In ottemperanza alle disposizioni di Banca d'Italia, aventi ad oggetto la "**Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari**", è previsto che annualmente sia redatto e reso pubblico dagli operatori un rendiconto sull'attività di gestione dei reclami relativi alle operazioni e ai servizi bancari e finanziari.

Al riguardo, l'Istituto di Pagamento di Valutrans SpA (già Valutrans SpA) ha istituito un Ufficio Reclami per la gestione delle controversie che possano sorgere con la propria clientela.

Il cliente può presentare reclamo a Valutrans SpA, per lettera raccomandata A/R, inviando una comunicazione a: Valutrans S.p.A., Ufficio Reclami. • indirizzo postale: Via Melchiorre Gioia n. 168 – 20125 Milano • indirizzo e-mail: reclami@valutrans.it o tramite l'Agente o la Succursale presso cui è stata effettuata la transazione oggetto di contestazione.

Valutrans S.p.A. è tenuta a rispondere entro 30 giorni indicando, in caso di accoglimento, le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse verranno realizzate. Se il reclamo sarà ritenuto infondato, la Società fornirà un'illustrazione chiara ed esauriente delle motivazioni del rigetto.

Qualora non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo il Cliente, prima di ricorrere al giudice, può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per avere informazioni su come presentare ricorso all'ABF, il Cliente può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, rivolgersi presso le Filiali della Banca d'Italia oppure chiedere informazioni a Valutrans SpA, anche per il tramite dei propri Agenti e delle proprie Succursali.

In alternativa, in relazione all'obbligo di cui al D. Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 di esperire la procedura di mediazione prima del ricorso al giudice ordinario, il Cliente, anche in assenza di preventivo reclamo, può esperire il tentativo di mediazione presso ADR Center, in base al Regolamento di Mediazione consultabile sul sito www.adrcenter.com. Il ricorso all'ABF esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione nel caso in cui il Cliente intenda sottoporre la controversia all'autorità giudiziaria.

Nel corso dell'anno 2016 è pervenuto a Valutrans S.p.A. un numero esiguo di reclami (8) da parte dei clienti fruitori dei servizi di pagamento offerti dalla Società. Le segnalazioni ricevute si riferiscono a situazioni di disservizio lamentate dalla clientela finale. I reclami sono stati tempestivamente presi in carico ed evasi entro il termine di 30 giorni, in conformità con quanto disposto dalla legge vigente, fornendo adeguata risposta.

Le principali tematiche oggetto di reclamo sono state richieste di rimborsi a fronte di mancati e/o errati pagamenti. Nel corso del 2016 Valutrans S.p.A. non ha avuto notizia di alcun reclamo presentato dalla clientela direttamente all'Arbitro Bancario Finanziario.

Milano, gennaio 2017

Valutrans SpA