

1. Termini e definizioni

Nell'interpretazione delle presenti condizioni generali i seguenti termini individuano:

- 1) "Società": la National Exchange Company s.r.l.
- 2) "Money transfer o Servizio": l'attività di invio e di incasso di denaro esclusivamente tra persone fisiche maggiorenni.
- 3) "Agente": il soggetto, persona fisica o società, che collabora con la Società per lo svolgimento del Servizio.
- 4) "Mittente e/o Cliente": la persona fisica che dispone un'operazione di money transfer.
- 5) "Beneficiario": la persona fisica a favore della quale l'operazione di money transfer è disposta.
- 6) "Corrispondente": l'Istituto Bancario convenzionato con la Società per il trasferimento fondi.
- 7) "Normativa antiriciclaggio": il Decreto Legislativo n. 231/2007 e ss.mm.ii.
- 8) "Adeguata verifica": l'attività di identificazione del Mittente da parte dell'Agente prima della disposizione della rimessa eseguita ai sensi della Normativa Antiriciclaggio.
- 9) "Titolare effettivo": la persona fisica o le persone fisiche, diverse dal cliente, nell'interesse della quale o delle quali, in ultima istanza, il rapporto continuativo è istaurato, la prestazione professionale è resa o l'operazione è eseguita.
- 10) "Persona Politicamente Esposta o PEP": le persone fisiche che occupano o hanno cessato di occupare da meno di un anno importanti cariche pubbliche, nonché i loro familiari e coloro che con i predetti soggetti intrattengono notoriamente stretti legami ed elencate nella lista affissa presso i locali in cui gli Agenti esercitano la propria attività.

2. Oggetto del Contratto e documenti collegati.

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto fra la Società e il Cliente per la prestazione del servizio di Money Transfer. Il rapporto fra la Società e il Cliente è regolato, oltre che dalle presenti condizioni generali, dalle condizioni economiche contenute nel documento di sintesi. Il Cliente, con la sottoscrizione del contratto, attesta, altresì, di aver preso visione del foglio informativo e dei limiti di utilizzo del servizio in esso specificati.

3. Modalità e tempi di esecuzione del servizio di Money Transfer.

Le disposizioni di trasferimento di denaro hanno effetto dal momento della sottoscrizione del presente contratto. Quando riceve una richiesta di trasferimento fondi, la società rilascia al Cliente un codice identificativo (secret number), che viene richiesto al Beneficiario per l'incasso della rimessa di denaro. Il Cliente è tenuto a conservare, con la dovuta diligenza, il codice identificativo e si impegna a notificare immediatamente e comunque per iscritto alla Società il suo eventuale smarrimento o la perdita dello stesso. La Società si impegna ad eseguire le disposizioni di invio denaro senza ritardo garantendone la disponibilità per il beneficiario entro 24 ore lavorative dall'esecuzione della rimessa presso l'Agente, salvo il caso fortuito o la forza maggiore. Per le operazioni diverse dalle rimesse di denaro contante e con esclusivo riferimento a quelle connesse all'utilizzo di assegni circolari, è previsto che la transazione sia preliminarmente autorizzata dalla Società nel termine massimo di tre giorni dalla ricezione delle informazioni e della documentazione di supporto richieste al cliente sullo scopo dell'operazione e sull'origine e sulla destinazione dei fondi in esecuzione degli obblighi di adeguata verifica rafforzata (art. 24 del D.Lgs. n. 231/2007). La mancata presentazione della documentazione e/o delle informazioni richieste comporta l'astensione della Società dall'esecuzione della rimessa (art. 42 D.Lgs. n. 231/2007) con restituzione dei fondi

4. Identificazione della clientela – Controlli antiriciclaggio e antiterrorismo.

Il Cliente deve fornire per iscritto, sotto la propria responsabilità, anche di natura penale (art. 22 D.Lgs. n. 231/2007) tutti i dati e le informazioni necessarie e aggiornate per consentire alla Società e all'Agente di adempiere agli obblighi di adeguata verifica della clientela. L'esecuzione del Servizio è, pertanto, subordinata all'identificazione del Cliente attraverso l'acquisizione dei seguenti dati: a) il nome, cognome, luogo e data di nascita, indirizzo di residenza e il domicilio, se diverso dalla residenza; b) gli estremi del documento di identificazione (tipo, numero, luogo e data di rilascio, Autorità di rilascio, data di scadenza); il codice fiscale (se attribuito). Nel caso di adeguata verifica rafforzata, il Cliente deve, altresì, fornire informazioni circa: a) l'attività lavorativa svolta; b) il livello reddituale o patrimoniale del cliente mittente; c) lo scopo della transazione che si vuole effettuare; d) l'origine dei fondi utilizzati nell'operazione; e) i dati anagrafici del beneficiario, inclusi i dati identificativi di un suo documento di riconoscimento; f) il tipo di legame con il titolare dell'operazione. Il Cliente deve inoltre dichiarare l'appartenenza ad una delle categorie di soggetti qualificabili come Persone Politicamente Esposte. In difetto, perché non forniti o non disponibili i dati e le informazioni richiesti o sono omesse le prescritte dichiarazioni, ai fini dell'adeguata verifica della clientela, l'Agente è obbligato ad astenersi dal dare esecuzione al servizio (art. 42 D.Lgs. n. 231/2007).

5. Valuta e tassi di cambio.

L'esecuzione delle rimesse avviene nella valuta in corso nel Paese del Beneficiario ovvero nella valuta scelta dal Mittente tra euro e dollaro, nei paesi che consentono tale opzione. La Società aggiorna quotidianamente le quotazioni delle valute interessate dal proprio servizio di money transfer e procede ad uniformare le operazioni di rimessa di denaro al tasso di cambio rilevato, secondo le comunicazioni ricevute dai propri corrispondenti. Ogni agenzia espone i tassi di cambio aggiornati, affinché il cliente li visioni per valutare se eseguire la rimessa con la Società.

6. Corrispettivo del servizio.

La Società applica una commissione di importo variabile in relazione all'entità dei fondi trasferiti a titolo di corrispettivo del servizio di rimessa. Il documento di sintesi, parte integrante del contratto di servizio di rimessa, riporta l'ammontare della commissione nonché rischi e i costi associati al servizio di money transfer.

7. Dati e informazioni.

Il Cliente deve fornire dati ed informazioni corretti, completi e corrispondenti al vero per l'esecuzione del servizio e il perfezionamento

della rimessa. Il Cliente deve inoltre dichiarare 1) di essere o non essere il titolare effettivo dell'operazione e 2) di essere o non essere "persona politicamente esposta" (PEP) Con la sottoscrizione della ricevuta il Cliente conferma che i dati forniti all'agente e le dichiarazioni ai fini della titolarità effettiva e della condizione di persona politicamente esposta sono corretti, completi e corrispondenti al vero (art. 22 e ss. e art. 55 del D.Lgs. n. 231/2007).

8. Diritto al rimborso e recesso.

Nei casi in cui non fosse possibile effettuare la consegna del denaro al beneficiario, la Società informerà, senza ritardo, il Cliente e concorderà un appuntamento per la restituzione dei fondi non trasferiti, detratte le spese e gli oneri dovuti per l'operazione. Il diritto al rimborso non è ammesso quando l'impossibilità della prestazione di rimessa di denaro è dovuta a cause imputabili al cliente. Il Cliente ha facoltà di revocare l'incarico conferito alla società, chiedendo anche verbalmente la cancellazione dell'operazione, purché l'incarico stesso non abbia avuto un principio di esecuzione.

9. Reclami, procedura di conciliazione e foro competente.

Nel caso in cui sorga una controversia con la Società, legata all'esecuzione del servizio di rimessa, il cliente può presentare un reclamo ai recapiti e con le modalità qui di seguito riportate: 1) a mezzo posta ordinaria, lettera raccomandata A/R, indirizzata alla National Exchange Company s.r.l. - Ufficio Reclami, via Ferruccio 30, 00185 Roma; 2) a mezzo e-mail ordinaria all'indirizzo neclegal@nationalexchange.it; 3) a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo nazionalechange@legalmail.it, al quale la Società darà riscontro entro 30 giorni dal ricevimento. Qualora il cliente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può contattare a) l'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) accedendo al sito www.arbitrobancariofinanziario.it o, alternativamente, i) richiedendo informazioni presso le Filiali della Banca d'Italia, ii) consultando la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario, in formato cartaceo a disposizione del cliente presso le Agenzie della Società; iii) attraverso la pagina web dedicata, sul sito web aziendale, <https://nationalexchange.com>, al seguente link <https://nationalexchange.com/complaints/>; b) il Conciliatore Bancario Finanziario, attivando una procedura di conciliazione finalizzata al raggiungimento di un accordo stragiudiziale con la Società grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Il Conciliatore Bancario Finanziario (organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia) ha sede a Roma, in Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06/674821, sito internet www.conciliatorebancario.it. In caso di controversia sarà competente il foro di residenza o domicilio del cliente.

10. Informativa sulla protezione dei dati personali.

I dati forniti dal Cliente verranno trattati dalla Società nel rispetto della normativa privacy, tempo per tempo vigente, mediante strumenti elettronici, manuali o informatici, ai fini dello svolgimento del servizio richiesto, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza, nonché per l'assolvimento degli obblighi di conservazione, informazione e comunicazione previsti dalle normative vigenti in Italia e nei Paesi di destinazione, con particolare riguardo alla normativa antiriciclaggio. Il titolare del trattamento di tali dati è National Exchange Company S.r.l., con sede legale in Roma, via Ferruccio n° 30, la quale potrà avvalersi, nello svolgimento di tale attività, di propri dipendenti e/o agenti e/o collaboratori opportunamente delegati. L'elenco dei responsabili del trattamento (art. 28 Reg. UE n. 2016/679) è disponibile presso la sede della società. Il Cliente potrà in ogni momento esercitare i diritti qui di seguito elencati (artt. 15 e ss. Reg. UE n. 2016/679): (i) ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati che lo riguardano; (ii) ottenere l'accesso ai propri dati ed alle informazioni indicate all'art. 15 del Regolamento; (iii) ottenere la rettifica dei dati inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo o l'integrazione dei dati incompleti; (iv) richiedere la cancellazione dei dati che lo riguardano senza ingiustificato ritardo; (v) richiedere la limitazione del trattamento dei dati che lo riguardano; (vi) essere informato delle eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate in relazione ai dati che lo riguardano; (vii) ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati che lo riguardano; (viii) opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla propria situazione particolare, al trattamento dei dati che lo riguardano effettuato sulla base del legittimo interesse della Società. L'esercizio dei diritti sopra citati non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è gratuito. Si provvede a fornire riscontro alla richiesta dell'Interessato entro un mese dalla ricezione della stessa. In caso di particolare complessità, il termine potrebbe essere prorogato; in questi casi, la Titolare si impegna a fornire almeno una comunicazione interlocutoria entro un mese dalla ricezione della richiesta. Con la sottoscrizione in calce, il Cliente dichiara di aver ricevuto le sopraesposte informazioni e di aver preso visione, presso l'Agente dove l'operazione è compiuta, della informativa privacy della Società, autorizzando espressamente la Società al trattamento dei propri dati personali, compresi quelli sensibili comunicati in sede di stipula dell'accordo, con le modalità e per i fini sopra indicati.

Il sottoscritto cliente dichiara inoltre :

- A. che i dati del beneficiario, l'importo trasferito lordo e al netto delle commissioni, come riportati nella ricevuta, sono corretti.
- B. di aver preso visione delle condizioni generali del servizio;
- C. ai sensi e per gli effetti dell'art. 18, comma 1, lett. b), del D.Lgs. n. 231/2007 (**barrare la sola casella che interessa**):
☐ di essere il titolare effettivo dell'operazione
☐ di non essere il titolare effettivo dell'operazione
- D. ai sensi e per gli effetti dell'art. 1, comma 2, lett. dd) del D.Lgs. n. 231/2007, (**barrare la sola casella che interessa**):
☐ di essere una P.E.P. (Persona Politicamente Esposta), in base al n. [____] dell'art. 1, comma 2, lett. dd), del D.Lgs. n. 231/2007-
☐ di non essere una P.E.P. (Persona Politicamente Esposta).

Firma autorizzata / Authorized signature

Firma del cliente valida anche per le dichiarazioni sub A, B, C e D / Customer Signature effective also for statement under letters A, B, C and D