



# National Exchange Company

## REGOLAMENTO AGENTI

### SULLA TRASPARENZA DEL SERVIZIO DI MONEY TRANSFER

(Versione 002 – 14 dicembre 2017)

\*\*\* \*\*

#### 1. CORRETTEZZA DELLE RELAZIONI CON LA CLIENTELA

La disciplina sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi di money transfer serve per rendere noti ai clienti gli elementi essenziali del rapporto contrattuale, in modo da favorire il rispetto della loro autonomia negoziale.

L'osservanza delle regole e dei principi di trasparenza e correttezza nei rapporti con la clientela corrisponde, inoltre, ad uno specifico interesse della National Exchange s.r.l., perché attenua i rischi legali e di reputazione della Società.

La disciplina sulla trasparenza richiede all'Agente di improntare le relazioni con la Clientela a criteri di buona fede e correttezza commerciale, fornendo un'informazione chiara, completa ed esauriente.

#### 2. OBBLIGHI DELL'AGENTE

1. L'Agente, prima della conclusione del contratto, consegna al cliente, che ne faccia richiesta, una copia completa del contratto idonea alla stipula e gli rende note, in ogni caso, eventuali limitazioni del servizio, esponendo le apposite informative ricevute dall'Istituto di Pagamento.

La consegna è fatta gratuitamente e non impegna il Cliente alla stipula del contratto.

2. L'Agente, prima che il contratto sia concluso, mette a disposizione del Cliente il documento denominato "Informativa sui diritti del Cliente" e il Foglio Informativo.

3. L'Agente mette a disposizione del Cliente il regolamento per la trattazione dei reclami, il modulo per l'invio dei reclami e, se richiesto, la Guida Pratica per rivolgersi all'ABF.

4. L'Agente espone all'interno del locale apposita informativa sul Tasso di Cambio giornaliero applicato e quello contenente le condizioni economiche del servizio, assicurandone la massima visibilità



5. Per ogni operazione di pagamento eseguita, l'Agente consegna al Cliente il documento denominato "ricevuta", compilato in ogni sua parte e da lui sottoscritto.
6. L'Agente non può praticare al Cliente condizioni di servizio diverse, specie se più onerose, da quelle offerte dalla Società.

### 3. I CONTROLLI NEI CONFRONTI DELL'AGENTE

La Società vigila sul rispetto della normativa in materia di trasparenza e può compiere, tramite suoi incaricati, accessi ispettivi presso la sede dell'Agente.

Nel corso dell'attività di verifica e di controllo l'Agente è tenuto a prestare la collaborazione richiesta, consentendo all'incaricato della Società la permanenza nei suoi locali per il tempo strettamente necessario all'esecuzione dell'ispezione.

L'attività di controllo è gestita dal Responsabile Divisione Agenti che riferisce alla Funzione Compliance i risultati dell'attività di verifica.

Nel caso di gravi inadempienze, la Società ha facoltà di risolvere il rapporto di mandato con l'Agente.

In ogni caso, all'esito degli accessi ispettivi, la Società si riserva la facoltà di variare il rating dell'Agenzia, limitandone l'ordinaria operatività.