



**CONDIZIONI GENERALI APPLICABILI AL SERVIZIO DI INVIO DI DENARO PER OPERAZIONI NON PRESENTIALI ORDINATE ATTRAVERSO I SEGUENTI CANALI:**

- (i) [www.i-transfer.es](http://www.i-transfer.es)
- (ii) [pagina web di agenti autorizzati da i-transfer o](#)
- (iii) [applicazione "Giro Directo"](#)

I-TRANSFER GLOBAL PAYMENTS EP, S.A.

**INTRODUZIONE**

Questo documento contiene le informazioni che gli istituti di pagamento devono fornire agli utenti dei servizi di pagamento, prima dell'emissione di un ordine di pagamento, in conformità con le disposizioni della Banca d'Italia, sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari. Allo stesso modo, questo documento regola anche i diritti e gli obblighi essenziali degli utenti del servizio di trasferimento di denaro, in conformità con le disposizioni del D.lgs. n. 218 del 2017 di recepimento in Italia della Direttiva 2015/2366/UE sui servizi di pagamento (PSD2).

I-TRANSFER GLOBAL PAYMENTS EP, SA, (di seguito denominato I-TRANSFER) è un istituto di pagamento spagnolo, domiciliato presso C / Nieremberg, 29- bajo 28002 Madrid, autorizzato dal Banco di Spagna per la fornitura del servizio di trasferimento di denaro di cui alla lettera f) della sezione 2 dell'articolo 1 del Real Decreto Ley 19/2018, e registrato nel registro degli istituti di pagamento della Banca di Spagna con il numero 6828.

**CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO DI INVIO DI DENARO**

**1. INFORMAZIONI CHE IL CLIENTE DOVREBBE FORNIRE AI TRASFERIMENTI PAGAMENTI GLOBALI EP, S.A. E PROCEDURA PER IL RILASCIO DEGLI ORDINI DI INVIO DI DENARO**

I-TRANSFER accetterà ordini di trasferimento di denaro emessi dal cliente attraverso il sito Web di <https://online.i-transfer.es/es/>, attraverso il sito Web di uno degli agenti autorizzati da I-Transfer, e tramite l'applicazione "GiroDirecto", la cui esecuzione sarà regolata dalle seguenti disposizioni:

- a) se il cliente non ha precedentemente effettuato alcun ordine di trasferimento di denaro con I-TRANSFER, deve registrarsi come cliente I-TRANSFER nel canale attraverso il quale desidera effettuare l'ordine di trasferimento di denaro (<https://online.i-transfer.es/es/>, sito web di un agente autorizzato da I-Transfer o applicazione mobile "GiroDirecto") e fornire tutte le informazioni richieste (nome, cognome, paese di residenza, paese di nascita, data di nascita, telefono cellulare, e-mail e impostare una password personale). Una volta registrato, al cliente verrà inviato un messaggio di posta elettronica con un link che gli permetterà di verificare l'indirizzo e-mail fornito ed attivare il proprio



account. Successivamente, il cliente sarà in grado di accedere alla sua area personale dove gli verrà richiesto di inserire ulteriori dati: indirizzo completo, occupazione e reddito mensile. Allo stesso modo, è necessario registrare i dati relativi al documento di identità, nazionalità, tipo di documento, numero di documento, data di rilascio e di scadenza, nonché luogo di rilascio.

- b) nella fase di registrazione verrà chiesto al cliente di rispondere a una serie di domande relative alle persone con responsabilità pubblica (PRP) ed al titolare effettivo.
- c) affinché la fase di registrazione sia valida, oltre al completamento dei dati, il cliente dovrà fornire un documento di identità valido con uno dei seguenti mezzi:
- 1.- Allegare il documento di identità durante la procedura di registrazione.

2.- Inviare una copia del documento di identità al seguente indirizzo di posta elettronica: [docuclientes@i-transfer.net](mailto:docuclientes@i-transfer.net)

I documenti di identificazione validi per le persone sono i seguenti:

- Carta d'identità
- Permesso di soggiorno.
- Carta d'identità straniera.
- Passaporto (esclusivamente per stranieri).
- Lettera o carta d'identità personale ufficiale rilasciata dalle autorità di origine (esclusivamente per i cittadini dell'Unione europea o dello Spazio economico europeo).
- Documento d'identità rilasciato dal Ministero degli Esteri italiano (esclusivamente per il personale delle rappresentanze diplomatiche e consolari dei paesi terzi in Italia).
- Documento di identità nazionale con garanzie di autenticità che include una fotografia, rilasciata da un'autorità governativa nel paese di origine

I clienti persone giuridiche devono presentare documenti pubblici che dimostrino la loro esistenza e che contengano la denominazione sociale, l'indirizzo, la forma giuridica, l'identità degli amministratori, lo statuto, il codice fiscale e partita IVA.

I documenti che proverebbero tali estremi possono essere:

- Atto costitutivo e Statuto e, se del caso, successive modifiche
- Certificato di attribuzione Partita IVA
- Atto notarile di nomina degli amministratori.
- Documenti che accreditano l'identità delle persone fisiche rappresentanti legali (conformemente alle disposizioni per l'identificazione delle persone fisiche).

Per quanto riguarda l'identificazione del rappresentante della persona giuridica, se non è il suo amministratore, devono essere forniti documento d'identità (conformemente alle disposizioni per l'identificazione delle persone fisiche) ed atto pubblico di procura.

Nel caso delle persone giuridiche italiane, potrà essere valida anche una certificazione della Camera di Commercio competente.



- d) Una volta ricevuti i documenti di identità del cliente, I-TRANSFER esaminerà le informazioni fornite nel processo di registrazione insieme al documento di identità e, se tutto è corretto, la registrazione del cliente sarà approvata. I-TRANSFER confermerà la registrazione al cliente inviando un e-mail, in modo che quest'ultimo possa iniziare ad effettuare ordini di trasferimento. Allo stesso modo, I-TRANSFER può richiedere ulteriore documentazione relativa all'attività professionale o commerciale del cliente, nonché alla provenienza dei fondi oggetto di trasferimento e persino bloccare il profilo del cliente, nel caso in cui apprezzi situazioni di rischio.
- e) Prima dell'emissione di un ordine di trasferimento di denaro, il cliente deve accedere alla sua area privata e selezionare l'opzione "nuovo invio" ove gli verrà richiesto di inserire i dettagli dell'ordine di trasferimento di denaro: paese di destinazione, dettagli del beneficiario, relazione con il beneficiario, metodo di pagamento a destinazione (pagamento in contanti allo sportello, a domicilio o deposito in conto corrente) e l'importo dell'operazione. Di seguito verranno visualizzati tutti i dati della transazione: commissioni, tasso di cambio applicato, importo finale che il beneficiario riceverà nella sua valuta locale, ecc. Se il cliente concorda con i dati della transazione, deve approvarlo per accedere alla "fase di pagamento", in cui il cliente deve versare ad I-TRANSFER l'importo relativo al pagamento dell'operazione di trasferimento di denaro.

Prima che il cliente entri nella "fase di pagamento", I-TRANSFER genererà un codice di autenticazione che verrà inviato al client tramite SMS e che il cliente utilizzerà per confermare l'autenticità dell'operazione, consentendogli di accedere alla fase di pagamento e continuare con la transazione.

- f) Prima della fase di pagamento ed al fine di procedere con l'emissione dell'ordine di trasferimento di denaro, verrà fornito al cliente il documento delle condizioni generali applicabili al servizio di trasferimento di denaro offerto da I-TRANSFER ed il documento sulla privacy, che il cliente dovrà accettare espressamente selezionando l'opzione "accetta".
- g) Nella "fase di pagamento", al cliente verrà richiesto di versare l'importo relativo all'operazione tramite bonifico bancario da un conto di cui è titolare, o mediante carta di credito o di debito. Nel caso in cui si tratti della prima operazione effettuata dal cliente con I-TRANSFER, il versamento dovrà necessariamente essere realizzato tramite bonifico bancario da un conto di cui il cliente è titolare. Per le operazioni successive il pagamento potrà essere effettuato tramite carta di credito o debito.
- a) Se il cliente seleziona l'opzione di pagamento tramite bonifico bancario, si aprirà una finestra in cui il cliente dovrà selezionare uno dei conti correnti bancari di I-TRANSFER presso cui trasferire l'importo della transazione, sempre da un conto corrente di cui il cliente sia titolare. Una volta eseguito il bonifico, il cliente dovrà trasmettere via email all'indirizzo di I-TRANSFER [docuclientes@i-transfer.net](mailto:docuclientes@i-transfer.net) la distinta del bonifico effettuato indicando nella causale il numero dell'operazione e la data in cui è stata effettuata. L'operazione verrà processata non appena I-TRANSFER riceva la conferma dell'accredito del pagamento da parte del cliente.



- b) Se il cliente seleziona l'opzione di pagamento con carta, verrà reindirizzato ad un "gateway di pagamento" di I-TRANSFER, nel quale il cliente dovrà inserire i dettagli della carta (titolare, numero della carta, codice di scadenza e codice di sicurezza (CVV)) ed autorizzare l'operazione in conformità con i requisiti dell'emittente della carta del cliente.
  
- h) Il cliente potrà consultare tutti i dati delle proprie transazioni e lo stato delle medesime nella sezione "Storico" della propria area privata. È anche possibile segnalare qualsiasi anomalia in relazione all'operazione eseguita.

## **2. SPESE A CARICO DEL CLIENTE PER IL SERVIZIO DI INVIO DI DENARO.**

A fronte della fornitura del servizio di trasferimento di denaro, il cliente pagherà a I TRANSFER unicamente una commissione, senza alcuna spesa aggiuntiva.

Le commissioni che I-TRANSFER applica al cliente per la prestazione del servizio di trasferimento di denaro sono incluse nell'allegato I.

Il pagamento delle commissioni sarà totalmente a carico del cliente ordinante l'operazione ed in nessun caso la relativa spesa potrà essere addebitata in tutto o in parte al beneficiario.

I-TRANSFER non addebiterà al cliente né ordinate né beneficiario alcuna ulteriore spesa derivata dalla gestione della transazione.

## **3. TASSI DI CAMBIO.**

Nel caso in cui l'importo dell'ordine di trasferimento di denaro debba essere pagato in una valuta diversa da quella di pagamento, il tasso di cambio utilizzato per la conversione verrà mostrato al cliente, insieme al resto dei dati della transazione, prima di entrare nella "fase di pagamento", in modo che il cliente sia a conoscenza in anticipo ed esprima il proprio consenso.

Saranno inoltre disponibili per la consultazione (i) sul sito web I TRANSFER ([www.i-transfer.es](http://www.i-transfer.es)), attraverso un link che, in modo evidente e leggibile, si trova nella schermata iniziale della prima pagina; (ii) nella schermata iniziale della finestra di trasferimento di denaro sul sito Web degli agenti autorizzati da I Transfer e (iii) nell'applicazione "Giro Directo", tramite un link nella finestra di avvio del processo di invio di denaro.

## **4. AUTORIZZAZIONE DELL'ORDINATE E RICEZIONE DA PARTE DI I-TRANSFER DELL'OPERAZIONE DI INVIO DI DENARO.**

Gli ordini di trasferimento di denaro saranno considerati autorizzati dall'ordinante quando ha dato il consenso alla loro esecuzione, che avverrà nel momento in cui selezionerà l'opzione "accetta" dopo aver completato il processo di emissione dell'ordine di trasferimento.

Il tempo di ricezione da parte di I TRANSFER sarà il seguente:

- a) Nel caso in cui il cliente versi ad I TRANSFER l'importo totale corrispondente all'operazione di trasferimento di denaro tramite pagamento con carta di debito o di credito, si considera che l'ordine di trasferimento di denaro sia stato ricevuto da I TRANSFER nel momento in cui



la banca di I TRANSFER conferma attraverso il suo "gateway di pagamento" l'accettazione dell'operazione di pagamento.

- b) Nel caso in cui il cliente versa ad I-TRANSFER l'importo totale corrispondente all'operazione di trasferimento di denaro tramite bonifico bancario, si considera che l'ordine di trasferimento di denaro sia stato ricevuto da I TRANSFER nel momento in cui l'importo della transazione è stato accreditato sul conto corrente bancario di I TRANSFER.

## **5. REVOCA E RIFIUTO DELL'OPERAZIONE DI INVIO DI DENARO**

Salvo diverso accordo, il cliente non può revocare un ordine di invio di denaro dopo che quest'ultimo è stato ricevuto da I-TRANSFER.

I TRANSFER può rifiutare l'esecuzione di un ordine di invio di denaro, notificando al il cliente il rifiuto e, per quanto possibile, le ragioni, nonché la procedura per correggere i possibili errori di fatto che lo hanno motivato, a meno che sia di applicazione un'altra normativa che impedisca tale notifica.

Nel caso in cui I TRANSFER rifiuti l'esecuzione di un ordine di trasferimento di denaro, restituirà i fondi al cliente il giorno lavorativo successivo al momento del rifiuto utilizzando gli stessi mezzi con i quali ha ricevuto i fondi, ad eccezione del caso in cui non sia possibile effettuare tale rimborso per imperativo legale.

## **6. PERIODO MASSIMO DI ESECUZIONE DELL'OPERAZIONE DI PAGAMENTO**

### Operazioni di pagamento non comunitarie

Le operazioni di pagamento extra UE sono intese come quelle in virtù delle quali viene effettuato il pagamento al beneficiario in uno Stato che non è membro dell'Unione Europea.

L'importo di un'operazione di pagamento extracomunitario verrà pagato al beneficiario nel più breve tempo possibile dal momento della ricezione dell'ordine di trasferimento di denaro da parte di I TRANSFER, a seconda dei corrispondenti che possano intervenire nell'esecuzione del pagamento.

### Operazioni di pagamento intracomunitarie

Le operazioni di pagamento intracomunitarie sono intese come quelle in virtù delle quali viene effettuato il pagamento al beneficiario in uno Stato membro dell'Unione europea.

L'importo di un'operazione di pagamento intracomunitario sarà pagato al beneficiario entro un periodo massimo di un giorno lavorativo dal momento della ricezione dell'ordine di trasferimento di denaro.

## **7. ESECUZIONE NON EFFETTIVA O DIFETTOSA DI UN'OPERAZIONE DI PAGAMENTO**



I-TRANSFER sarà responsabile nei confronti della parte ordinante per la corretta esecuzione dell'ordine di trasferimento di denaro fino al momento in cui l'importo venga pagato al beneficiario, a meno che le informazioni fornite dalla parte ordinante per l'esecuzione dell'ordine di trasferimento di denaro di cui alla sezione 1) erano errate; nel qual caso I-TRANSFER non sarà responsabile per la mancata esecuzione o l'esecuzione errata dell'operazione. Tuttavia, I-TRANSFER farà ogni ragionevole sforzo per recuperare i fondi dalla transazione di pagamento.

Nel caso di ordini di trasferimento di denaro non eseguiti o eseguiti in modo errato, quando I-TRANSFER sia responsabile nei confronti del cliente (in conformità con le disposizioni del paragrafo precedente), restituirà senza indebito ritardo al cliente l'importo corrispondente all'operazione di pagamento, con lo stesso mezzo con cui ha ricevuto i fondi.

In ogni caso, I-TRANSFER proverà senza indugio a verificare, su richiesta ed indipendentemente dalla propria responsabilità, i dati relativi alla transazione di pagamento e comunicherà al cliente i risultati.

## **8. PROCEDURE DI RECLAMO DISPONIBILI PER IL CLIENTE**

### **8.1 SERVIZIO ASSISTENZA CLIENTI (SAC)**

I-TRANSFER ha un Servizio di assistenza clienti, in conformità con gli obblighi stabiliti in materia assistenza ai clienti degli istituti finanziari, il cui scopo è quello di occuparsi e risolvere i reclami presentati dai clienti. I dati di contatto del Servizio Assistenza Clienti (SAC) sono i seguenti:

#### ASSISTENZA CLIENTI

I-Transfer Global Payments Ep, S.A.  
Via Padova n.10,  
20123 Milano  
Tlf: 39 0294755009  
e-mail: [atencion.cliente@i-transfer.net](mailto:atencion.cliente@i-transfer.net)

Il servizio assistenza clienti risolverà i reclami presentati dai clienti entro 15 giorni lavorativi dalla sua presentazione. In situazioni eccezionali, se non è possibile offrire una risposta entro quindici giorni lavorativi, per motivi indipendenti dalla volontà di I-TRANSFER, si invierà una risposta provvisoria, indicando chiaramente i motivi del ritardo nella risoluzione del reclamo e specificando il termine in cui il cliente riceverà la risposta definitiva. In ogni caso, il termine per la ricezione della risposta finale non supererà un mese.

La procedura per la risoluzione dei reclami è descritta nel Regolamento operativo del servizio assistenza clienti, che è disponibile per il cliente in tutte le sedi degli agenti attraverso i quali l'azienda opera, nel sito Web dell'azienda ([www.i-transfer.es](http://www.i-transfer.es)) e depositato presso il Banco de España ([www.bde.es](http://www.bde.es)).

### **8.2 RECLAMI INNANZI ALLE AUTORITÁ COMPETENTI. FORO COMPETENTE.**



Nel caso in cui il reclamo presentato al servizio assistenza clienti della società fosse respinto o fosse inutilmente trascorso il termine di quindici giorni per risolverlo, senza risposta da parte del suddetto servizio di assistenza clienti, il cliente potrà presentare il ricorso innanzi all'Arbitro Bancario e Finanziario <https://www.arbitrobancariofinanziario.it/>. Per tutte le controversie che non possano essere decise dall'Arbitro Bancario Finanziario sarà competente in via esclusiva il Tribunale di Milano.

## **9. INFORMAZIONI PER L'ORDINANTE DOPO LA RICEZIONE DELL'ORDINE DI INVIO DI DENARO**

Immediatamente dopo aver ricevuto l'ordine di pagamento, I TRANSFER fornirà o metterà a disposizione dell'ordinante le informazioni indicate di seguito, consegnando una distinta dell'operazione di trasferimento in formato cartaceo o rendendolo disponibile al cliente per download e stampa nell'area privata della pagina Web di I-TRANSFER:

- Numero di riferimento per identificare l'operazione.
- Importo dell'ordine di trasferimento di denaro nella valuta utilizzata.
- Importo totale corrispondente alle spese dell'operazione di invio di denaro a carico del cliente ordinante, con relativa suddivisione, se applicabile.
- Nel caso in cui l'operazione includa un cambio di valuta, il tasso di cambio utilizzato per l'operazione e l'importo della transazione dopo la conversione.
- La data di ricezione dell'ordine di pagamento.

## **10. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE**

### **1) Definizioni:**

#### **a) Giorno lavorativo**

Sono giorni lavorativi bancari ogni giorno dell'anno, tranne la domenica, i giorni festivi, siano essi nazionali, regionali o locali, e gli altri giorni in cui, in base al calendario di lavoro dell'entità bancaria della località interessata.

#### **b) Servizio di trasferimento di denaro**

Servizio di pagamento che consente di ricevere fondi da un ordinante senza creare un conto di pagamento a nome dell'ordinante o del beneficiario, al solo scopo di trasferire un importo equivalente ad un beneficiario o altro fornitore di servizi di pagamento che agisce per conto del beneficiario o ricevere fondi per conto del beneficiario e metterli a sua disposizione.

#### **c) Utente dei servizi di pagamento:**

Persona fisica che si avvale di un servizio di pagamento, sia come ordinante, sia come beneficiario o entrambi.

#### **d) Cliente:**

Utente dei servizi di pagamento che emette un ordine di trasferimento di denaro.



## **2) Comunicazione agli utenti dei servizi di pagamento delle informazioni contenute nel presente documento**

Questo documento sarà disponibile per tutti i clienti nel sito Web ITransfer ([www.i-transfer.es](http://www.i-transfer.es)), nel sito Web degli agenti autorizzati da I-TRANSFER e nell'applicazione "Giro Directo ". In ogni caso, il cliente che lo richieda avrà il diritto di ricevere queste informazioni in formato cartaceo..

## **3) Misure di garanzia**

In ottemperanza alla normativa vigente, I-TRANSFER garantisce che i fondi ricevuti dai clienti per l'esecuzione di ordini di trasferimento di denaro sono salvaguardati in conformità con le misure previste in merito al regime giuridico dei servizi di pagamento e delle entità di pagamento.

A tale scopo, detti fondi non saranno confusi in nessun momento con i fondi di qualsiasi altra persona fisica o giuridica che non sia cliente della società.

Inoltre, nel caso in cui alla fine della giornata lavorativa successiva al giorno in cui I-TRANSFER ha ricevuto i fondi del cliente e questi non siano stati trasferiti al beneficiario o al corrispondente, saranno versati in uno dei conti separati di I-TRANSFER o in un deposito a vista presso un istituto di credito domiciliato in uno degli Stati membri dell'Unione Europea o dell'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico, specificamente destinato a ricevere i depositi corrispondenti alle operazioni in attesa di pagamento.

Il cliente di I-TRANSFER godrà del diritto di separazione sul suddetto conto bancario separato, in conformità con le norme fallimentari, in quanto beneficiario dei servizi di pagamento forniti da I-TRANSFER, in relazione a possibili reclami da parte di altri creditori dell'istituto di pagamento, in particolare in caso di insolvenza.

## **4) Normative per la trasparenza e la protezione del cliente**

- Disposizione della Banca d'Italia del 18 giugno 2019 in materia di "Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti"
- Disposizione della Banca d'Italia del 19 marzo 2019 in materia di "Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti"
- Provvedimento della Banca d'Italia del 29 luglio 2009 in materia di "Trasparenza delle Operazioni e dei Servizi Bancari e Finanziari – Correttezza delle relazioni tra intermediari e Clienti"
- Direttiva (UE) 2014/92/UE (Payment Account Directive, c.d. PAD)
- Direttiva (UE) 2015/2366/UE (Payment Services Directive2, c.d. PSD2)
- Titolo IV del Testo Unico Bancario (TUB) Dlgs n. 385/1993
- Decreto Legislativo nr. 125/2019
- V Direttiva antiriciclaggio (2018/843/UE)