

## **Sezione 1 - Informazioni generali**

Convera è leader globale nella fornitura di prodotti e servizi in valuta estera e soluzioni di pagamento e opera in Italia attraverso Convera Europe S.A., succursale italiana, ovvero "Convera Europe S.A., sede secondaria in Italia", con sede in Piazza San Silvestro 8, 00187 Roma, Italia, iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. 12573060964, codice fiscale e partita IVA n. 12573060964, sede secondaria di Convera Europe S.A., iscrizione al Registre de Commerce et des Sociétés (Registro di Commercio e delle Società) del Lussemburgo n. B262832, con sede legale in OBH Building, 6B rue du Fort Niedergrunewald, L-2226, Lussemburgo, Gran Ducato del Lussemburgo, società avente come socio unico Convera International Holdings Limited e soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di Convera International Holdings Limited, autorizzata e sorvegliata dalla Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF - Commissione di Sorveglianza del Settore Finanziario) del Lussemburgo.

Succursale italiana: sede in Piazza San Silvestro, 8 - 00187 Roma

Telefono: +39 06 45256955

Numero di iscrizione della succursale italiana di Convera Europe presso il Registro delle Imprese di Roma, Codice Fiscale e Partita IVA al n. 12573060964, registrata presso l'Albo degli Istituti di Pagamento presso Banca d'Italia al numero Numero 18326.

Indirizzo sito internet ed e-mail: Convera.com/it-it/  
italiandesk@convera.com

### **Per Offerta fuori sede - riferimenti e contatti del soggetto che entra in contatto con il cliente.**

Nome

Cognome

Numero di telefono

Ruolo

E-mail

Fax

## **Sezione 2 – Caratteristiche e rischi tipici dei Servizi**

### **Caratteristiche dei Servizi**

I Servizi erogati dalla succursale italiana di Convera Europe S.A., succursale italiana (qui di seguito Convera) consentono al cliente di richiedere a Convera l'esecuzione di ordini di pagamento aventi ad oggetto il trasferimento di fondi tramite bonifici.

I fondi da trasferire dovranno essere messi a disposizione di Convera da parte del cliente in tempo utile prima della data concordata per l'esecuzione del servizio di trasferimento fondi.

A tal fine, il cliente effettuerà bonifici per eseguire le operazioni da/verso Convera

In particolare, tramite i Servizi erogati in esecuzione delle Condizioni Generali del Servizio, il cliente, tramite i propri Rappresentanti, potrà utilizzare la piattaforma elettronica messa a disposizione dei clienti per inviare ordini di pagamento e ricevere pagamenti in valuta con tempistiche programmabili, oltre alla possibilità di gestire specifiche reportistiche, statistiche e archivi dati esclusivi del cliente.

I clienti possono contattare Convera tramite una delle forme stabilite nelle Condizioni Generali del Servizio (per es. via e-mail, telefono, fax o tramite il sistema di pagamento internazionale messo a disposizione da parte di Convera previo inserimento delle credenziali d'accesso) e richiedere l'esecuzione di un trasferimento fondi sul conto del beneficiario.

Il cliente (o il Rappresentante) dovrà fornire a Convera tutti i dati rilevanti per la corretta esecuzione dell'ordine di pagamento che avverrà tramite bonifico bancario.

Il cliente potrà scegliere una specifica singola data di esecuzione oppure stabilire un programma di pagamento mediante il quale potrà indicare a Convera più date di esecuzione future entro le quali dovrà provvedere a fornire alla stessa i fondi necessari per eseguire il pagamento.

In aggiunta al servizio principale di trasferimento fondi, il cliente può richiedere che il trasferimento avvenga in favore del beneficiario in una valuta diversa dall'Euro. Convera fornirà, altresì, il servizio di conversione valutaria.

In tal caso, in aggiunta ai costi base (commissioni) previsti per il trasferimento fondi saranno applicate altre voci di costo a carico del cliente connessi alla conversione valutaria (tasso di cambio e spread).

### **Rischi tipici del servizio**

I principali rischi connessi ai Servizi sono:

- il rischio implicito di errore da parte del cliente che, al momento del conferimento di un ordine, indichi dati errati e in particolare dati del beneficiario del trasferimento fondi. In tal caso, fatti salvi i casi in cui l'ordine non è ancora definitivo ed è pertanto soggetto a possibili modifiche e/o revoca in conformità alle Condizioni Generali del Servizio, il cliente sopporta il rischio che i Servizi siano erogati in modo inesatto o in favore di un soggetto diverso dal Beneficiario.
- rischio di "forza maggiore", vale a dire eventi totalmente impossibili da prevenire, anche se prevedibile e/o dovuti a circostanze interne, tra cui l'interruzione dei servizi derivante da scioperi, incidenti di qualsiasi tipo, difficoltà alla rete di trasmissione, o qualsiasi evento che potrebbe incidere sulle reti o sistemi informatici; o qualsiasi guasto da parte del gestore di queste reti o sistemi;
- un rischio di "mercato", ovverosia il caso in cui perturbazioni finanziarie o valutarie non consentano a Convera di dar corso all'ordine come richiesto dal cliente.

### Sezione 3 – Condizioni economiche dei Servizi

Le imposte e le tasse applicabili ai seguenti importi saranno quelle di volta in volta vigenti, ove previsto.

#### Pagamenti in uscita e in entrata

Cambio applicato	<p>Le singole operazioni verranno regolate al cambio applicabile di volta in volta. In particolare, i tassi di cambio praticati al cliente sono determinati indicativamente partendo dai tassi di cambio di volta in volta pubblicati al seguente indirizzo <a href="https://convera.com/it-it/">https://convera.com/it-it/</a></p> <p>In considerazione della naturale volatilità dei tassi di cambio, il tasso applicato a ciascuna operazione di pagamento sarà il tasso di cambio che verrà comunicato da Convera al cliente, nelle forme previste e concordate nelle Condizioni Generali, prima della conferma definitiva dell'ordine di pagamento con conversione di valuta. In ogni caso, il cliente, tramite il sistema di pagamento messo a disposizione di Convera, prima ed indipendentemente dall'inoltro di un ordine, potrà prendere visione in tempo reale del tasso di cambio applicabile da Convera per ogni specifica transazione in quello specifico momento.</p> <p>Tuttavia, tale tasso di cambio non è vincolante per Convera sino a quando il tasso effettivo non sia stato formalmente comunicato al cliente il quale disporrà di un margine di tempo predeterminato per accettare e concludere l'operazione.</p>
Spread sull'attività di cambio	Alle operazioni di pagamento che prevedono un'attività di cambio verrà applicato un margine al tasso di cambio o spread. Lo spread dipende da diversi fattori e non è pertanto determinabile in misura certa per ogni operazione. In nessun caso, tuttavia, lo spread praticato da Convera sarà superiore al 6% rispetto al tasso di cambio effettivo applicato all'ordine di pagamento.

#### Pagamenti in uscita

Tutte le spese di bonifico dovranno intendersi ripartite tra l'ordinante e il beneficiario (c.d. Opzione SHARED).	
Commissione bonifico in Euro in area SEPA	Fino a 15 €
Commissione bonifico in Euro fuori area SEPA	Fino a 200 €
Commissione bonifico in valuta	Fino a 200 €
Ove consentito dalla normativa applicabile alla transazione richiesta, potrà essere concordata la c.d. opzione OUR, secondo la quale le spese di bonifico saranno a carico del cliente. Tale opzione è soggetta a preventiva approvazione da parte di Convera	Fino a 50 € a transazione

#### Pagamenti in entrata

Le commissioni si riferiscono al bonifico di accredito sul conto del beneficiario (il cliente) effettuato da Convera. L'importo accreditato è al netto di eventuali decurtazioni effettuate dalla banca dell'ordinante.	
Commissione bonifico per accredito in Euro senza conversione valutaria	Fino a 200 €
Commissione bonifico per accredito in Euro con conversione valutaria	Fino a 200 €
Commissione bonifico per accredito in valuta senza conversione valutaria (opzione disponibile solo per alcune valute)	Fino a 200 €

#### Condizioni economiche per le comunicazioni contrattuali

Commissioni/costi per ogni comunicazione relativa a modifiche del contratto	0 €
Commissioni/costi per ogni altra comunicazione relativa alla trasparenza bancaria	Fino a 5 €
Costi per l'uso delle comunicazioni telefoniche o per la connessione internet	Nessun costo aggiuntivo salvo quelli previsti dai piani tariffari del cliente per l'uso dei servizi di connessioni internet o di telefonia
Costo per l'inoltro di ordine via internet	0 €

#### Altre voci di costo

Riprocessamento bonifico inevaso per cause non imputabili a Convera (es. dettagli dei beneficiari inesatti o incompleti). Tali spese sono da intendersi al netto di eventuali decurtazioni effettuate da altre banche correspondenti	10 €
Creazione di nuovi beneficiari all'interno della piattaforma di pagamento. Il costo si riferisce al singolo nuovo beneficiario	5 €
Tracciamento di bonifico già effettuato	Fino a 10 €
Modifiche alle istruzioni di pagamento	Fino a 10 €
Richiesta SWIFT	Fino a 20 €

### Sezione 4 - Recesso; Reclami e Procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

#### Recesso

Il cliente ha diritto di recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura.

Convera può, altresì recedere dal contratto, dandone comunicazione scritta con due mesi di preavviso, fatti salvi i diritti di esigere il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto.

Convera può recedere, altresì, dal rapporto senza alcun preavviso nei casi dettagliati nell'art. 1 delle Condizioni Generali di Contratto, oltre che ai sensi dei casi previsi dall'art. 1456 del codice civile Italiano.

#### Reclami e Procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Nel rispetto della normativa in materia di trasparenza emanata dalla Banca d'Italia, Convera adotta procedure interne per la gestione dei reclami.

Il cliente può presentare un reclamo scritto per posta normale o raccomandata con ricevuta di ritorno ai seguenti contatti: Convera Europe S.A., Succursale Italiana - Piazza San Silvestro, 8 - 00187 Roma o via oppure Tel: +06 87410 4370 via oppure Email: [customercare@contact.convera.com](mailto:customercare@contact.convera.com) e riceverà un riscontro entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso. Se il cliente non ritiene soddisfacente la risposta o qualora non abbia ricevuto una risposta entro i termini previsti, può adire l'Arbitro Bancario Finanziario Italiano. Le modalità di accesso alle procedure, le descrizioni e la composizione dell'organo e tutte le altre informazioni pertinenti relative all'Arbitro Bancario Finanziario Italiano, sono disponibili sul sito web [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

### Sezione 5 – Legenda dei termini di cui al presente Foglio Informativo e delle principali nozioni caratterizzanti i Servizi

Tutti i termini riportati in maiuscolo nel testo del presente Foglio Informativo hanno il significato definito nelle Condizioni Generali di Contratto, al quale si rimanda per le ulteriori informazioni precontrattuali in adempimento degli obblighi di trasparenza imposti da Banca d'Italia.



© 2025 Convera Holdings, LLC - tutti i diritti riservati.

Convera è leader globale nella fornitura di prodotti e servizi in valuta estera e soluzioni di pagamento e opera in Italia attraverso Convera Europe S.A., succursale italiana, ovvero "Convera Europe S.A., sede secondaria in Italia", con sede Piazza San Silvestro 8, 00187 Roma, Italia, iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. 12573060964, codice fiscale e partita IVA n. 12573060964, sede secondaria di Convera Europe S.A., iscrizione al Registro de Commerce et des Sociétés (Registro di Commercio e delle Società) del Lussemburgo n. B262832, con sede legale in OBH Building, 6B rue du Fort Niedergrunewald, L-2226, Lussemburgo, Gran Ducato del Lussemburgo, società avente come socio unico Convera International Holdings Limited e soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di Convera International Holdings Limited, autorizzata e vigilata dalla Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF - Commissione di Sorveglianza del Settore Convera Europe Financial S.A., succursale italiana, ovvero "Convera Europe Financial S.A., sede secondaria in Italia", con sede in Piazza San Silvestro 8, 00187 Roma, Italia, iscritta al Registro delle Imprese di Roma al n. 12573070963, codice fiscale e partita IVA n. 12573070963, sede secondaria di Convera Europe Financial S.A., iscrizione al Registro de Commerce et des Sociétés (Registro di Commercio e delle Società) del Lussemburgo n. B264303, con sede legale in OBH Building, 6B rue du Fort Niedergrunewald, L-2226, Lussemburgo, Gran Ducato del Lussemburgo, società avente come socio unico Convera International Holdings Limited e soggetta ad attività di direzione e coordinamento da parte di Convera International Holdings Limited, autorizzata e vigilata dalla Commission de Surveillance du Secteur Financier (CSSF - Commissione di Sorveglianza del Settore Finanziario) del Lussemburgo.