

**FOGLIO INFORMATIVO AI SENSI DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI TRASPARENZA
DELLE OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI**
(Istruzioni di vigilanza della Banca d'Italia)

SERVIZIO POSTEPAY E-COMMERCE – ACQUIRING POS VIRTUALE

INFORMATIVA SU POSTEPAY S.P.A.

Informativa su PostePay S.p.A.

PostePay S.p.A. - Patrimonio destinato IMEL (di seguito anche PostePay S.p.A.), codice ABI 36081, è una Società con socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane S.p.A. con sede legale in Viale Europa, 190 - 00144 Roma, numero di iscrizione all'Albo IMEL 19, Registro Imprese di Roma, REA 995573, codice fiscale e Partita IVA 06874351007.

PostePay S.p.A. è sottoposta alla vigilanza della Banca d'Italia.

Sito Internet: www.postepay.it

Per ogni informazione utile il Titolare può contattare l'Assistenza Clienti al numero verde 800.00.33.22 (servizio disponibile da lunedì a sabato, dalle 8.00 alle 20.00).

INFORMATIVA SUL COLLOCATORE POSTE ITALIANE S.P.A. – PATRIMONIO BANCOPOSTA

Informazioni su Postelitaliane S.p.A.

Poste Italiane SpA– Patrimonio BancoPosta, (di seguito anche "Poste Italiane" o "Collocatore"), codice ABI 07601, è una società per azioni con sede legale in Viale Europa 190 - 00144 Roma, numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma n. 97103880585/1996, codice fiscale 97103880585, partita IVA 01114601006. Poste Italiane informa che il Patrimonio BancoPosta è stato costituito ai sensi dell'art. 2, comma 17-octies, del D.L. 29 dicembre 2010 n. 225, convertito con Legge 26 febbraio 2011 n. 10, ai fini dell'applicazione degli istituti di vigilanza prudenziale di Banca d'Italia, e destinato esclusivamente all'esercizio dell'attività di BancoPosta come disciplinata dal D.P.R. 14 marzo 2001, n. 144 e s.m.i., e che ad esso vengono imputati beni e rapporti giuridici relativi alla predetta attività. Poste Italiane è sottoposta alla vigilanza della Banca d'Italia. Sito Internet: : www.poste.it

OFFERTA FUORI SEDE

(DA COMPILARE CON I DATI DEL SOGGETTO CHE ENTRA IN CONTATTO CON IL CLIENTE)

Nome e Cognome.....
Qualifica.....Matricola.....
Sede/Ufficio di riferimento.....Indirizzo.....
Telefono.....E-mail.....

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

Descrizione del servizio:

Il Servizio Postepay e-commerce – Acquiring POS Virtuale consente all'Esercente di accettare presso i propri punti vendita virtuali operanti con attività di commercio elettronico le Transazioni effettuate dal Titolare, con le Carte di pagamento aderenti ai Circuiti di cui l'Esercente stesso ha richiesto l'abilitazione, per l'acquisto di beni e/o servizi. Il Servizio consente inoltre di incassare i pagamenti effettuati dal Titolare direttamente sul Conto di Regolamento intestato all'Esercente, in funzione dello strumento di regolamento scelto dall'Esercente. Per l'erogazione del servizio è prepedeutico l'utilizzo di una piattaforma di pagamento POS Virtuale messa a disposizione da PostePay.

Rischi Tipici:

Riaddebito - sospensione dell'accredito degli importi delle Transazioni

Per Transazioni autorizzate possono verificarsi riaddebiti degli importi delle stesse nel caso in cui il Titolare e/o l'Emittente della Carta sollevino contestazioni in merito alla fornitura dei beni e/o servizi e/o alla corretta esecuzione della Transazione. L'Acquirer inoltre può

sospendere in qualsiasi momento, in via preventiva dandone comunicazione all'Esercente, l'accredito dell'importo delle Transazioni allo scopo di controllare che le stesse siano state effettivamente e regolarmente eseguite (ad esempio quando l'Acquirer abbia il sospetto che una Transazione sia stata eseguita in modo fraudolento o in maniera irregolare).

Sospensione –blocco dell'operatività del servizio

L'Acquirer può sospendere o bloccare temporaneamente, o in modo permanente, l'operatività del Servizio, interamente o parzialmente in relazione a specifici punti vendita virtuali, in qualsiasi momento, senza preavviso e senza che sia tenuta ad alcun rimborso, indennizzo o risarcimento, nei seguenti casi: fatto costituente forza maggiore, caso fortuito o in genere ogni impedimento che non possa essere superato con la dovuta diligenza; giustificato motivo connesso a sicurezza, insolvenza, evoluzioni nel profilo di rischio dell'Esercente, nonché al sospetto di utilizzi fraudolenti o non autorizzati da parte dell'Esercente; ordine, istruzione o richiesta di qualsivoglia autorità amministrativa o giudiziaria competente, o anche quando soggetti terzi comunichino all'Acquirer un uso illecito del Servizio.

Sospensione e/o ritardi connessi a malfunzionamenti delle infrastrutture tecniche

Eventuali problematiche delle infrastrutture tecniche coinvolte nella gestione delle Transazioni effettuate tramite POS Virtuale, incluse le infrastrutture dei soggetti terzi quali Emittenti Carta/Circuiti, possono comportare sospensioni o ritardi nello svolgimento del Servizio di Acquiring e impedire temporaneamente l'erogazione dello stesso.

CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO				
CONFIGURAZIONE SU POS VIRTUALE DI POSTE ITALIANE				
Commissioni applicate per transazioni fino a € 5				
	Commissioni applicate per Carte Domestic e INTRA EEA		Commissioni applicate per Carte Extra EEA	
Carte BancoPosta e Postepay co-branded Circuiti Maestro/MasterCard/Visa	% dell'importo transato (valori massimi applicabili)	Importo fisso a transazione (valori massimi applicabili)	% dell'importo transato (valori massimi applicabili)	Importo fisso a transazione (valori massimi applicabili)
Carte prepagate Postepay (co-branded Circuiti Maestro/MasterCard) accettate tramite "Paga con Postepay", senza necessità di inserimento dati carta	2,80%	€ 1,80	n.a.	n.a.
Carte prepagate Postepay (co-branded Circuiti VISA) accettate tramite "Paga con Postepay" senza necessità di inserimento dati carta	2,80%	€ 1,80	n.a.	n.a.
Carte prepagate Postepay / Carte di debito BancoPosta / Postamat BancoPosta Click (co-branded Circuiti Maestro/MasterCard) accettate con inserimento dati carta	2,80%	€ 1,80	n.a.	n.a.
Carte prepagate Postepay / Carte di debito BancoPosta / Postamat BancoPosta Click (co-branded Circuiti VISA) accettate con inserimento dati carta	2,80%	€ 1,80	n.a.	n.a.
Carte Circuiti internazionali	% dell'importo transato (valori massimi applicabili)	Importo fisso a transazione (valori massimi applicabili)	% dell'importo transato (valori massimi applicabili)	Importo fisso a transazione (valori massimi applicabili)
Carte di debito / prepagate Visa	3,40%	€ 2,80	4,50%	€ 3,80
Carte di debito / prepagate Visa Electron	3,40%	€ 2,80	4,50%	€ 3,80
Carte di debito VPAY	3,40%	€ 2,80	4,50%	€ 3,80
Carte di debito Maestro	3,40%	€ 2,80	4,50%	€ 3,80
Carte di debito / prepagate MasterCard	3,40%	€ 2,80	4,50%	€ 3,80
Carte di credito Visa /Visa Electron	4,50%	€ 2,80	5,50%	€ 3,80

Carte di credito MasterCard	4,50%	€ 2,80	5,50%	€ 3,80
Carte di credito aziendali Visa	5,50%	€ 2,80	6,5%	€ 3,80
Carte di credito aziendali MasterCard	5,50%	€ 2,80	6,5%	€ 3,80
Commissioni applicate per transazioni superiori a € 5				
	Commissioni applicate per Carte Domestic e INTRA EEA		Commissioni applicate per Carte Extra EEA	
Carte BancoPosta e Postepay co-branded Circuiti Maestro/MasterCard/Visa	% dell'importo transato (valori massimi applicabili)	Importo fisso a transazione (valori massimi applicabili)	% dell'importo transato (valori massimi applicabili)	Importo fisso a transazione (valori massimi applicabili)
Carte prepagate Postepay (co-branded Circuiti Maestro/MasterCard) accettate tramite "Paga con Postepay", senza necessità di inserimento dati carta	2,82 %	€ 1,80	n.a.	n.a.
Carte prepagate Postepay (co-branded Circuiti VISA) accettate tramite "Paga con Postepay" senza necessità di inserimento dati carta	2,82 %	€ 1,80	n.a.	n.a.
Carte prepagate Postepay / Carte di debito BancoPosta / Postamat BancoPosta Click (co-branded Circuiti Maestro/MasterCard) accettate con inserimento dati carta	2,82 %	€ 1,80	n.a.	n.a.
Carte prepagate Postepay / Carte di debito BancoPosta / Postamat BancoPosta Click (co-branded Circuiti VISA) accettate con inserimento dati carta	2,82 %	€ 1,80	n.a.	n.a.
Carte Circuiti internazionali	% dell'importo transato (valori massimi applicabili)	Importo fisso a transazione (valori massimi applicabili)	% dell'importo transato (valori massimi applicabili)	Importo fisso a transazione (valori massimi applicabili)
Carte di debito / prepagate Visa	3,42%	€ 2,80	4,52%	€ 3,80
Carte di debito / prepagate Visa Electron	3,42%	€ 2,80	4,52%	€ 3,80
Carte di debito VPAY	3,42%	€ 2,80	4,52%	€ 3,80
Carte di debito Maestro	3,42%	€ 2,80	4,52%	€ 3,80
Carte di debito / prepagate MasterCard	3,42%	€ 2,80	4,52%	€ 3,80
Carte di credito Visa / Visa Electron	4,52%	€ 2,80	5,52%	€ 3,80
Carte di credito MasterCard	4,52%	€ 2,80	5,52%	€ 3,80
Carte di credito aziendali Visa	5,52%	€ 2,80	6,52%	€ 3,80
Carte di credito aziendali MasterCard	5,52%	€ 2,80	6,52%	€ 3,80

Riaccredito delle commissioni	Soglia mese transato (valori massimi e minimi applicabili)
Le commissioni applicate fino alla giornata di raggiungimento della soglia mensile di transato indicata nella presente tabella saranno restituite a titolo di conguaglio con accredito mensile. Le commissioni verranno restituite anche in caso di mancato raggiungimento della soglia mensile di transato	0,00 € - 5.000 €

Altre Spese e Oneri (massimi valori applicabili)	
Costo di attivazione del Servizio	€ 200,00
Canone mensile per l'utilizzo del Servizio	€ 100,00
Canone mensile per l'utilizzo del solo Servizio Acquiring e-commerce PostePay Tandem – Pos Virtuale, nel caso in cui sia richiesto in abbinamento il servizio PostePay E-commerce Business – Creazione Store ⁽¹⁾	€ 80,00
Elaborazione del Rendiconto mensile Elettronico (online) Cartaceo	€ 0,00
Elaborazione altre comunicazioni alla clientela ai sensi del D.Lgs. 385/1993 Elettronico (online) Cartaceo	€ 0,00

Servizio Portale Esercenti Disponibile presso il seguente indirizzo internet: www.acquiringtandem.poste.it	€ 0,00
--	--------

(1) Le condizioni economiche del servizio PostePay E-commerce – Creazione Store, sono disponibili all'interno dell'Allegato 3 del contratto relativo al servizio stesso.

Il servizio è esente da IVA ai sensi dell'art.10, comma 1, n.1 del DPR n.633/1972.

L'imposta di bollo è a carico dell'Esercente nella misura stabilita dalla legge ed è assolta in modo virtuale ai sensi dell'Autorizzazione dell'Agenzia delle Entrate, Ufficio Roma 1 n. 104281/2012

Nell'apposita sezione in fondo al documento sono riportate le commissioni d'interscambio applicate dai circuiti all'Acquirer per la gestione delle transazioni effettuate con carte.

RECESSO E RECLAMI

RECESSO

PostePay può recedere dal Servizio, ovvero da uno o più Servizi Aggiuntivi, con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico dell'Esercente dandone comunicazione in forma scritta all'Esercente tramite lettera raccomandata A/R o PEC. Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui l'Esercente viene a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte di PostePay.

PostePay qualora vi sia una giusta causa o un giustificato motivo può recedere dal Servizio, ovvero da uno o più servizi aggiuntivi, senza preavviso, dandone comunicazione all'Esercente in forma scritta tramite lettera raccomandata A/R o PEC.

L'Esercente può recedere, tramite apposita modulistica, in qualsiasi momento dal Servizio ovvero da uno o più singoli Servizi Aggiuntivi, tramite PEC comunicata in sede di contrattualizzazione, per iscritto presso gli Uffici Postali o presentando specifica comunicazione al personale appositamente autorizzato da PostePay allo svolgimento di attività Fuori sede. PostePay si impegna a disabilitare il Servizio e gli eventuali Servizi Aggiuntivi entro 30 giorni dalla ricezione della comunicazione relativa al recesso da parte dell'Esercente.

RECLAMI

Reclami – risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il cliente può presentare un reclamo, esclusivamente in forma scritta, con una delle seguenti modalità:

- posta ordinaria o, a scelta del cliente, con posta raccomandata con ricevuta di ritorno, indirizzata a PostePay S.p.A. – Patrimonio destinato IMEL – Gestione Reclami – Viale Europa 190 – 00144 Roma;
- via fax al numero 0659580160;
- presso un Ufficio Postale compilando la specifica Lettera di reclamo per i servizi di PostePay S.p.A.;
- via Posta Elettronica Certificata all'indirizzo reclami.postepay@pec.posteitaliane.it;
- via telematica, utilizzando il modulo web: Lettera di reclamo per i servizi di PostePay S.p.A, disponibile sul sito www.poste.it.

PostePay S.p.A. deve rispondere entro 15 giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del reclamo medesimo. Qualora, in casi eccezionali e per motivi indipendenti dalla volontà di PostePay S.p.A. non sia in grado di rispondere entro 15 giorni lavorativi bancari, verrà inviata una comunicazione al cliente indicando le ragioni del ritardo e il termine entro cui otterrà una risposta definitiva; termine che, in ogni caso, non potrà superare 35 giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del reclamo.

Ulteriori forme di tutela

Se non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice, il Cliente può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it oppure il sito www.poste.it nella Sezione 'Assistenza – Operazioni rapide'. Si possono inoltre chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico o presso gli Uffici Postali.
- Il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie. Per sapere come rivolgersi a tale organismo, il cliente può consultare il sito del Conciliatore Bancario www.conciliatorebancario.it, il sito www.poste.it oppure rivolgersi agli Uffici Postali.

PostePay S.p.A. aderisce al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie, che offre i seguenti strumenti di tutela alternativi al ricorso al giudice:

- Organismo di Mediazione per le controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria, per le quali non è previsto un limite minimo o massimo di importo
- Arbitrato per tutte le controversie insorte tra intermediari bancari e finanziari e la clientela

Ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie che possano insorgere in ordine al servizio di Acquiring, il Cliente e/o PostePay prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria devono esperire il procedimento di mediazione, previsto quale condizione di procedibilità dall'art. 5, comma 1, del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28. PostePay e il Cliente concordano, secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 5, del citato D.Lgs. 28/10, di sottoporre tali controversie al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per le controversie Bancarie Finanziarie e societarie – ADR iscritto al registro degli organismi di mediazione tenuto dal Ministero della Giustizia o, previo accordo, ad un altro organismo iscritto al medesimo registro. L'obbligo di esperire il procedimento di mediazione può essere alternativamente assolto dal Cliente mediante ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), esperendo il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385 e successive modifiche.

LEGENDA	
Acquirer o PostePay	PostePay S.p.A. - Patrimonio destinato IMEL quale prestatore di servizi di pagamento che stipula il Contratto per il convenzionamento di un Esercente con lo scopo di abilitarlo all'accettazione delle Carte secondo le regole dei Circuiti di riferimento, gestendo i relativi flussi finanziari
Carta/e	Carta/e: la/e carta/e di pagamento e la/e carta/e prepagate, di debito e di credito, contrassegnate da uno o più dei seguenti marchi: Postamat, VISA, VPay, VISA Electron, MasterCard e Maestro o altri eventuali marchi che verranno comunicati dall'Acquirer
APP	Qualsiasi applicazione per dispositivi di telefonia mobile messa a disposizione da PostePay al Titolare per effettuare Transazioni o Operazione/i mediante Carta
Autenticazione Forte	Autenticazione del Titolare delle Carte basata sull'uso di due o più elementi, classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente), che sono indipendenti, in quanto la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri, e che è concepita in modo tale da tutelare la riservatezza dei dati di autenticazione
Carte BancoPosta	Carte di debito emesse da Poste Italiane S.p.A., contrassegnate dal marchio POSTAMAT, a valere su conti correnti BancoPosta, abilitate ai pagamenti online
Carte Postepay	Carte prepagate emesse da PostePay, contrassegnate dal marchio POSTAMAT
Codice PostelD	il codice alfanumerico per l'autenticazione e per l'autorizzazione di operazioni di pagamento in APP o effettuate sui siti internet di Poste Italiane o di esercenti appositamente convenzionati
Circuiti Internazionali	Circuito VISA, Circuito VISA Electron, Circuito MasterCard, Circuito V Pay, Circuito Maestro
Circuiti	Circuiti Internazionali
Conto di Regolamento	Conto corrente BancoPosta o carta di pagamento con codice IBAN emessa da PostePay o conto corrente/carta di pagamento con IBAN detenuto/emessa da altri prestatori di servizi di pagamento, intestato/a all'Esercente e indicato/a quale strumento di pagamento per regolare addebiti ed accrediti effettuati in esecuzione del Servizio di Acquiring"
Commissione d'interscambio	Commissione applicata dai Circuiti all'Acquirer per la gestione delle transazioni effettuate con carta
Emittente	Prestatore di servizi di pagamento che emette la Carta
Esercente	Soggetto giuridico, pubblico o privato, che stipula il presente Contratto con l'Acquirer e titolare del Conto Corrente
Paga con Postepay	Modalità di pagamento che consente all'Esercente di accettare le Transazioni effettuate sul proprio sito web e/o applicazione per il mobile-commerce eseguite a valere sulle Carte BancoPosta e Postepay. La soluzione permette di accettare pagamenti tramite l'inserimento manuale dei dati carta (es. PAN, scadenza e CVC2) o, alternativamente, senza inserimento manuale dei dati carta (ad esempio tramite inserimento del numero di telefono associato al wallet). Per entrambe le modalità di pagamento è prevista la richiesta dei codici di sicurezza legati ai Programmi di Autenticazione di PostePay o dei Circuiti Internazionali
Portale Esercenti	Area web riservata e protetta a disposizione dell'Esercente per consultazione di reportistica delle Transazioni contabilizzate, del rendiconto e di eventuale materiale informativo e tecnico. In caso di configurazione del Servizio su POS Virtuale fornito da PostePay tramite il portale sarà possibile visualizzare anche l'elenco delle Transazioni in attesa di conferma di contabilizzazione nonché gestire le richieste di contabilizzazione, storni, ed altre attività connesse alla gestione delle Transazioni
POS Virtuale	Infrastruttura tecnologica quale piattaforma di pagamento che consente all'Esercente di accettare e veicolare transazioni a valere su Carta effettuate a distanza (Card not Present) conforme agli standard di sicurezza adottati da PostePay e dai Circuiti
Servizio/Servizio di Acquiring	Servizio di accettazione dei pagamenti con Carta oggetto del presente Contratto
Titolare/i	Persona fisica o giuridica legittimata ad utilizzare la Carta

Transazione/i o Operazione/i	Disposizione/i di pagamento effettuata/e dal Titolare per l'acquisto di beni e/o servizi mediante l'utilizzo della Carta quale strumento di pagamento all'Esercente del relativo importo
Transazione/i o Operazione/i via Internet	Transazione/i o Operazione/i effettuata/e tramite il canale Internet e/o applicazione per il mobile-commerce

SERVIZIO CLIENTI - Assistenza e Autorizzazioni

Il Cliente ha a disposizione il **Servizio Clienti al numero verde 800.00.88.11** per l'Assistenza relativa al Servizio.
Gli orari del Servizio Clienti sono indicati nei manuali operativi messi a disposizione sul Portale stesso e su www.poste.it.

Per fornire l'assistenza sopra indicata PostePay potrà avvalersi, comunque sotto la propria responsabilità, anche di un soggetto terzo da essa stessa appositamente incaricato.

Nel caso in cui il Cliente utilizzi il Servizio di Acquiring in modo integrato con il sistema gestionale di cassa fornito da un provider terzo, ai fini della risoluzione di eventuali malfunzionamenti tecnici dovrà verificare preliminarmente con tale fornitore la natura e la competenza del problema. Qualora l'anomalia risulti connessa esclusivamente al servizio di Acquiring il Cliente potrà indirizzare la segnalazione a PostePay, anche per il tramite del fornitore terzo.

Commissioni di interscambio applicate dai Circuiti

Commissioni di interscambio: le commissioni di interscambio applicate dai Circuiti (non aggiuntive rispetto a quelle riportate nella Tabella di cui sopra)

sono consultabili ai seguenti link:

www.mastercard.com/it/merchant/index.html

<https://www.visaitalia.com/accettare-visa/diventa-esercente-visa/commissioni-di-intercambio>