

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

## **Servizio Acquiring Postepay Codice**

### **INFORMAZIONI SU POSTEPAY S.P.A.**

#### **Informazioni 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](http://www.postepay.it).

Per ogni informazione utile l'Esercente può contattare l'Assistenza Clienti al numero 06.4526.88.11 (servizio disponibile dall'Italia e dall'estero, da lunedì a sabato, dalle 8.00 alle 20.00).

### **INFORMAZIONI SUL COLLOCATORE POSTE ITALIANE S.P.A. – PATRIMONIO BANCOPOSTA**

#### **Informazioni su Posteitaliane 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](http://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**

PostePay S.p.A.- Patrimonio destinato IMEL  
Società con socio unico, soggetta a direzione  
e coordinamento di Poste Italiane S.p.A.  
Sede legale Viale Europa, 190 - 00144 Roma

C.F. e Partita IVA 06874351007  
Registro Imprese di Roma,  
REA 995573  
Capitale Sociale: 7.561.191,00 euro i.v.

# Posteitaliane

**Descrizione del servizio:**

Il Servizio di Acquiring Postepay Codice consente all'Esercente di accettare presso i/il propri/o punti/o vendita fisici/o le Transazioni Card Not Present effettuate dal Titolare delle carte di pagamento Postepay per l'acquisto di beni e/o servizi. Per effettuare il pagamento il Titolare inquadra uno specifico QR Code (Quick Response Code) esposto o generato dall'esercente nel punto vendita o seleziona l'Esercente in un'apposita lista all'interno dell'APP Postepay o altra modalità di identificazione dell'Esercente resa disponibile da Postepay, e successivamente autorizza la transazione mediante l'utilizzo del codice Poste ID all'interno dell'APP Postepay. Il QR Code viene fornito all'Esercente dall'Acquirer.

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.

**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, 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 possono comportare sospensioni o ritardi nello svolgimento del Servizio di Acquiring e impedire temporaneamente l'erogazione dello stesso.

**CONDIZIONI, SPESE E COMMISSIONI**

Commissioni applicate per transazioni inferiori a € 5		
	% dell'importo transato (valori minimi e massimi applicabili)	Importo fisso a transazione (valori minimi e massimi applicabili)
<b>Carte Postepay e Postamat (co-branded Circuiti Mastercard/Visa)</b>	0,00%-2,00%	0€-1,00€
Commissioni applicate per transazioni da € 5 a € 10		
	% dell'importo transato (valori minimi e massimi applicabili)	Importo fisso a transazione (valori minimi e massimi applicabili)
<b>Carte Postepay e Postamat (co-branded Circuiti Mastercard/Visa)</b>	0,00%-2,00%	0€-1,00€
Commissioni applicate per transazioni superiori a € 10		

	% dell'importo transato (valori minimi e massimi applicabili)	Importo fisso a transazione (valori minimi e massimi applicabili)
<b>Carte Postepay e Postamat (co-branded Circuiti Mastercard/Visa)</b>	0,00%-2,00%	0,20€-1,00€

<b>Altre Spese e Oneri (valori minimi e massimi applicabili) *</b>	
Costo di attivazione del Servizio (una tantum)	0 € - 100 €
Canone mensile per l'utilizzo del Servizio	0 € - 20 €
Elaborazione del Rendiconto mensile Elettronico (online) Cartaceo	Gratuito
Elaborazione altre comunicazioni alla clientela ai sensi del D.Lgs. 385/1993 Elettronico (online) Cartaceo	Gratuito Gratuito
Servizio Portale Esercenti Disponibile presso il seguente indirizzo internet: <a href="http://www.acquiringtandem.poste.it">www.acquiringtandem.poste.it</a>	Gratuito

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.

\* Se richiesto dal Cliente, il Servizio può essere abbinato all'offerta PosteMobile dedicata che prevede l'attivazione di una Carta SIM dati per la navigazione in Internet e la concessione in comodato d'uso gratuito del Modem Wi-Fi 4G Alcatel Linkzone. Per le condizioni economiche e d'uso dell'offerta PosteMobile si rinvia all'apposita documentazione contrattuale e informativa, disponibile su [www.postemobile.it/promozione\\_codice\\_postepay](http://www.postemobile.it/promozione_codice_postepay) e presso gli Uffici Postali."

## 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 in qualsiasi momento dal Servizio ovvero da uno o più singoli Servizi Aggiuntivi, per iscritto mediante raccomandata A/R da inviare a PostePay S.p.A c/o, Customer Operations Postelitaliane - Centro Servizi Fiumicino, Via Gino Cappannini, o PEC da inviare all'indirizzo [incassi.postepay@pec.posteitaliane.it](mailto:incassi.postepay@pec.posteitaliane.it). 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](mailto: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](http://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](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure il sito [www.poste.it](http://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](http://www.conciliatorebancario.it), il sito [www.poste.it](http://www.poste.it) oppure rivolgersi agli Uffici Postali.

Poste Italiane 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 S.p.A. 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 S.p.A. 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), sperando il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del D.Lgs. 1° settembre 1993 n. 385 e successive modifiche.

### LEGENDA

<b>Acquirer o PostePay S.p.A.</b>	PostePay S.p.A. - Patrimonio destinato IMEL, società con socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di Poste Italiane S.p.A. quale prestatore di servizi di pagamento che stipula il Contratto per il convenzionamento di un Esercente con lo scopo di abilitarlo all'accettazione dei pagamenti con Carte gestendo i relativi flussi finanziari.
<b>APP Postepay</b>	L'applicazione per dispositivi di telefonia mobile messa a disposizione da PostePay al Titolare per effettuare Transazioni Card Not Present a valere sulle Carte Postepay.
<b>APP PosteBusiness</b>	L'applicazione che PostePay metterà a disposizione dell'esercente per la gestione dell'incasso.
<b>Autenticazione Forte</b>	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.
<b>Carta/e</b>	La/le carte emesse da PostePay.
<b>Codice PostelD</b>	Il codice per l'autenticazione e per l'autorizzazione di operazioni di pagamento tramite APP Postepay.
<b>Cliente al Dettaglio</b>	Esercente Microimpresa, enti senza finalità di lucro, condominio, impresa individuale o persona fisica che svolge attività professionale o artigianale.

<b>Conto di Regolamento</b>	Conto corrente o carta di pagamento con codice IBAN intestato all'Esercente e indicato/a quale strumento di pagamento per regolare addebiti ed accrediti effettuati in esecuzione del Servizio.
<b>Contratto</b>	L'insieme delle condizioni generali del Servizio di Acquiring Postepay Codice, della relativa richiesta di attivazione da parte dell'Esercente, del Quadro Notizie, del Documento di Sintesi, dell'Informativa in materia di trattamento dei dati personali e relativo consenso.
<b>Emittente</b>	Prestatore di servizi di pagamento che emette la Carta.
<b>Esercente</b>	Il soggetto giuridico, privato, che stipula il presente Contratto con l'Acquirer e titolare del Conto di Regolamento.
<b>Fuori sede</b>	Luogo diverso dall'Ufficio Postale.
<b>Postepay Codice</b>	Modalità di pagamento che consente all'Esercente di accettare le Transazioni effettuate mediante l'utilizzo dell'App Postepay, presso o nei pressi del proprio punto vendita, dopo aver inquadrato il QR Code esposto dall'Esercente o selezionato l'Esercente stesso nella lista presente all'interno dell'App Postepay o altra modalità di identificazione dell'Esercente resa disponibile da Postepay. Tali transazioni potranno essere eseguite esclusivamente a valere sulle Carte Postepay, mediante l'inserimento del Codice Poste ID in App Postepay opportunamente configurata. L'inserimento di tali dati e delle credenziali personalizzate di sicurezza sopra descritte consente all'Emittente di effettuare l'Autenticazione Forte.
<b>Portale Esercenti</b>	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. Tramite il portale sarà possibile gestire storni ed altre attività connesse alla gestione delle Transazioni.
<b>Programmi di Autenticazione</b>	L'insieme delle tecnologie, procedure, regole e software di volta in volta utilizzati da PostePay per proteggere e verificare le Transazioni autorizzate tramite APP Postepay (Codice Poste ID).
<b>Ricevuta</b>	Documento (in formato cartaceo e/o digitale) attestante l'effettuazione della Transazione nella quale sono riportati i dati identificativi della stessa.
<b>Notifiche</b>	Avvisi tramite cui l'Esercente sarà informato dell'avvenuto pagamento e il pagatore sarà informato dell'eventuale annullamento di una transazione.
<b>Servizio</b>	Il servizio di accettazione dei pagamenti con Carta oggetto del presente Contratto.
<b>Titolare/i</b>	Persona fisica o giuridica legittimata ad utilizzare la Carta.
<b>Transazione/i o Operazione/i</b>	La/e 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.
<b>Transazioni Card Not Present</b>	La/e disposizione/i di pagamento effettuata/e dal Titolare per l'acquisto di beni e/o servizi in assenza di carta fisica, autorizzando l'operazione mediante APP Postepay tramite il Codice PostelD digitato o inserito mediante tecniche di riconoscimento biometrico.
<b>QR CODE (Quick Response Code)</b>	Codice che Postepay mette a disposizione dell'Esercente che si presenta sottoforma di codice a barre di forma quadrata che l'Esercente esporrà all'interno del/dei punto/i vendita o che genererà per i pagamenti.

## SERVIZIO CLIENTI - Assistenza e Autorizzazioni

Il Cliente ha a disposizione il **Servizio di Assistenza Clienti al numero 06.4526.88.11** (dall'Italia e dall'estero) per 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](http://www.poste.it).

Per fornire l'assistenza sopra indicata Poste Italiane 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.