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 Tandem – Pos Fisico

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 06.4526.88.11 (servizio disponibile dall'Italia e dall'estero, da lunedì a sabato, dalle 8.00 alle 20.00).

INFORMATIVA 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.

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 Acquiring PostePay Tandem – Pos Fisico consente all'Esercente di accettare presso i propri punti vendita le Transazioni effettuate tramite POS 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 Corrente intestato all'Esercente o sulla Carta prepagata Postepay Evolution Business, in funzione dello strumento di regolamento scelto dall'Esercente.

Rischi Tipici:
Riaddebito - sospensione dell'accredito degli importi delle Transazioni
Per le Transazioni effettuate tramite POS, l'Esercente deve, all'atto dell'accettazione della Carta, effettuare una serie di verifiche con cui identifica il Titolare della Carta; se tali verifiche non vengono effettuate e, successivamente, la Carta risulti rubata o smarrita, o nel caso in cui il Titolare effettui contestazione, l'importo della Transazione può essere riaddebitato all'Esercente. Allo stesso modo, per Transazioni precedentemente 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'Acquier 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 in relazione all'utilizzo di specifici terminali POS e/o punto vendita o sospendere interamente il Servizio 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, 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		
Commissioni applicate per transazioni fino a € 5 (su tutti i terminali, inclusi quelli evoluti di accettazione multipla)		
Commissioni applicate Carte a marchio Postamat (Postamat e Postepay)	**% dell'importo transato (valori massimi applicabili)**	**Importo fisso a transazione (valori massimi applicabili)**
Carte di debito Postamat/ prepagate Postepay (co-branded Circuiti Maestro/MasterCard)	2,80 %	€ 1,80
Carte di debito Postamat/ prepagate Postepay (co-branded Circuiti VISA)	2,80 %	€ 1,80
Carte di debito Postamat/ prepagate Postepay (co-branded Circuiti Maestro/MasterCard) accettate in modalità contactless	2,80 %	€ 1,80
Carte di debito Postamat/ prepagate Postepay (co-branded Circuiti VISA) accettate in modalità contactless	2,80 %	€ 1,80
Commissioni applicate Carte Circuito PagoBancomat	**% dell'importo transato (valori massimi applicabili)**	**Importo fisso a transazione (valori massimi applicabili)**
Carte di debito PagoBancomat	3,00 %	€ 1,80
Carte di debito PagoBancomat accettate in modalità contactless	3,00 %	€ 1,80
Commissioni applicate Carte Circuiti internazionali	**% dell'importo transato (valori massimi applicabili)**	**Importo fisso a transazione (valori massimi applicabili)**
Carte di debito / prepagate Visa	3,80 %	€ 2,80

Carte di debito / prepagate Visa Electron	3,80 %	€ 2,80
Carte di debito VPAY	3,80 %	€ 2,80
Carte di debito Maestro	3,80 %	€ 2,80
Carte di debito / prepagate MasterCard	3,80 %	€ 2,80
Carte di credito Visa	4,00 %	€ 3,80
Carte di credito Visa Electron	4,00 %	€ 3,80
Carte di credito MasterCard	4,00 %	€ 3,80
Carte di credito aziendali Visa	4,50 %	€ 3,80
Carte di credito aziendali MasterCard	4,50 %	€ 3,80
Carte di debito / prepagate VISA/ VPAY/ VISA ELECTRON accettate in modalità contactless	3,80 %	€ 2,80
Carte di debito / prepagate MasterCard accettate in modalità contactless	3,80 %	€ 2,80
Carte di credito VISA/ VISA ELECTRON accettate in modalità contactless	4,30 %	€ 3,80
Carte di credito MasterCard accettate in modalità contactless	4,30 %	€ 3,80
Carte di debito Maestro accettate in modalità contactless	3,80 %	€ 2,80
Carte di credito aziendali Visa accettate in modalità contactless	5,30 %	€ 3,80
Carte di credito aziendali MasterCard accettate in modalità contactless	5,30 %	€ 3,80
Commissioni applicate per transazioni superiori a € 5 (su tutti i terminali, inclusi quelli evoluti di accettazione multipla)		
Commissioni applicate Carte a marchio Postamat (Postamat e Postepay)	**% dell'importo transato (valori massimi applicabili)**	**Importo fisso a transazione (valori massimi applicabili)**
Carte di debito Postamat/ prepagate Postepay (co-branded Circuiti Maestro/MasterCard)	3,00 %	€ 2,00
Carte di debito Postamat/ prepagate Postepay (co-branded Circuiti VISA)	3,00 %	€ 2,00
Carte di debito Postamat/ prepagate Postepay (co-branded Circuiti Maestro/MasterCard) accettate in modalità contactless	3,00 %	€ 2,00
Carte di debito Postamat/ prepagate Postepay (co-branded Circuiti VISA) accettate in modalità contactless	3,00 %	€ 2,00
Commissioni applicate Carte Circuito PagoBancomat	**% dell'importo transato (valori massimi applicabili)**	**Importo fisso a transazione (valori massimi applicabili)**
Carte di debito PagoBancomat	3,50 %	€ 2,00

Carte di debito PagoBancomat accettate in modalità contactless	3,50 %	€ 2,00
Commissioni applicate Carte Circuiti internazionali	**% dell'importo transato (valori massimi applicabili)**	**Importo fisso a transazione (valori massimi applicabili)**
Carte di debito / prepagate Visa	4,00 %	€ 3,00
Carte di debito / prepagate Visa Electron	4,00 %	€ 3,00
Carte di debito VPAY	4,00 %	€ 3,00
Carte di debito Maestro	4,00 %	€ 3,00
Carte di debito / prepagate MasterCard	4,00 %	€ 3,00
Carte di credito Visa	4,50 %	€ 4,00
Carte di credito Visa Electron	4,50 %	€ 4,00
Carte di credito MasterCard	4,50 %	€ 4,00
Carte di credito aziendali Visa	5,50 %	€ 4,00
Carte di credito aziendali MasterCard	5,50 %	€ 4,00
Carte di debito / prepagate VISA/ VPAY/ VISA ELECTRON accettate in modalità contactless	4,00 %	€ 3,00
Carte di debito / prepagate MasterCard accettate in modalità contactless	4,00 %	€ 3,00
Carte di credito VISA/ VISA ELECTRON accettate in modalità contactless	4,50 %	€ 4,00
Carte di credito MasterCard accettate in modalità contactless	4,50 %	€ 4,00
Carte di debito Maestro accettate in modalità contactless	4,00 %	€ 3,00
Carte di credito aziendali Visa accettate in modalità contactless	5,50 %	€ 4,00
Carte di credito aziendali MasterCard accettate in modalità contactless	5,50 %	€ 4,00
Altre Spese e Oneri		
Elaborazione del Rendiconto mensile Elettronico (online) Cartaceo	 € 0,00 € 0,00	
Elaborazione altre comunicazioni alla clientela ai sensi del D.Lgs. 385/1993 Elettronico (online) Cartaceo	 € 0,00 € 0,00	

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

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 in qualsiasi momento dal Servizio ovvero da uno o più singoli Servizi Aggiuntivi, per iscritto presso gli Uffici Postali o presentando specifica comunicazione al personale appositamente autorizzato da PostePay. 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 sevizio 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	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, PagoBANCOMAT, VISA, VPay, VISA Electron, MasterCard e Maestro o altro marchio che verrà comunicato dall'Acquirer.
Carta di credito	Strumento di pagamento che permette di effettuare operazioni di acquisto presso tutti gli esercizi convenzionati o di prelievo presso gli sportelli automatici (con addebito e valuta fine mese o inizio mese successivo all'operazione).
Carta di debito	Strumento di pagamento che permette di effettuare operazioni di acquisto presso tutti gli esercizi convenzionati o di prelievo presso gli sportelli automatici (con addebito immediato).
Carte Postamat	Carte di debito emesse da Poste Italiane S.p.A., contrassegnate dal marchio POSTAMAT, a valere su conti correnti BancoPosta.
Carte Postepay	Carte prepagate emesse da PostePay, contrassegnate dal marchio POSTAMAT.
Circuiti Internazionali	Circuito VISA, Circuito VISA Electron, Circuito MasterCard, Circuito V Pay, Circuito Maestro.
Circuito Nazionale	Circuito nazionale di pagamento con Carta di debito PagoBANCOMAT.
Circuiti	Circuiti Internazionali ed il Circuito Nazionale
Consorzio BANCOMAT	Ente gestore del circuito nazionale di pagamento con Carta di debito PagoBANCOMAT e titolare del relativo marchio.
Conto Corrente	Conto corrente BancoPosta intestato all'Esercente e indicato quale conto di regolamento degli addebiti ed accrediti effettuati in esecuzione del Servizio di Acquiring
Carta Prepagata Postepay Evolution Business	Carta prepagata intestata all'Esercente e indicata quale strumento di regolamento degli 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.
P.I.N. ("Personal Identification Number")	Codice personale segreto attraverso la cui digitazione il Titolare presta il consenso all'effettuazione di una Transazione.
Portale Esercenti	Area web riservata e protetta a disposizione dell'Esercente per le attività di backoffice, di consultazione reportistica e di materiale informativo e tecnico
POS ("Point Of Sale")	Apparecchiatura fisica, che consente al Titolare di effettuare l'acquisto di beni e/o servizi presso l'Esercente mediante l'utilizzo della Carta.
POS evoluti ad accettazione multipla	POS che consente l'accettazione di Carte tramite diverse tecnologie, ad esempio tecnologia contactless, in aggiunta a quella a banda magnetica o a microchip.
Servizio Locazione POS Fisico	Servizio aggiuntivo al Servizio di Acquiring fornito da PostePay e disciplinato dalle specifiche condizioni generali.
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 mediante l'utilizzo della Carta presso il POS dell'Esercente per l'acquisto di beni e/o servizi.

SERVIZIO CLIENTI - Assistenza e Autorizzazioni

Il Cliente ha a disposizione l'Assistenza Clienti **al numero 06.4526.88.11** (dall'Italia e dall'estero) per Assistenza:

- informativa/commerciale
- amministrativo/ contabile
- tecnica e logica POS

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 l'Esercente decida di avvalersi di un Gestore Terminali diverso dal soggetto incaricato da PostePay, quest'ultima non potrà fornire l'assistenza tecnica e logica del terminale POS.
Gli orari dell'Assistenza Clienti sono indicati nel Portale Esercenti e/o nei manuali operativi messi a disposizione sul Portale stesso e su www.poste.it.

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 sui siti istituzionali dei singoli circuiti (Mastercard, Visa e Bancomat).