

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

**SERVIZI DI ACQUIRING**  
**"PIATTAFORMA DI PAGAMENTO PER L'E-COMMERCE"**  
**(accettazione pagamenti tramite addebito in conto corrente e carta prepagata postepay)**

**PARTE I:**

**INFORMATIVA SU POSTE ITALIANE SPA**

Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta, (di seguito anche "Poste Italiane"), 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).

Per ogni informazione utile il cliente può contattare il Servizio Clienti "BancoPosta Risponde" al numero verde 800.00.33.22 (servizio disponibile da lunedì a sabato, dalle 8.00 alle 20.00).

**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.....

**PARTE II:**

**CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO**

**Struttura e funzione economica**

I servizi di acquiring e il servizio "Piattaforma di pagamento per l'e-commerce" costituiscono un servizio accessorio al rapporto di conto corrente / BancoPosta Impresa/ BancoPosta Office / BancoPosta In Proprio / BancoPosta P.A. Il servizio consente all'Esercente, che ne abbia richiesto l'attivazione, di incassare i pagamenti per la vendita on line di beni o servizi, effettuati da titolari di strumenti di pagamento abilitati, attraverso il POS virtuale fornito da Poste Italiane all'Esercente medesimo. Il POS virtuale assolve alla funzione di accettazione delle seguenti disposizioni di pagamento:

- addebito su conto corrente BancoPosta;
- addebito su carta prepagata PostePay.

**Principali rischi (generici e specifici)**

Per quanto riguarda i principali rischi connessi al servizio "Piattaforma di pagamento per l'e-commerce", si richiama l'attenzione sul fatto che non vengono accettate da Poste le transazioni, proposte dall'Esercente, che riguardano l'acquisto di beni/servizi che non costituiscono oggetto della sua attività. Si evidenzia altresì che Poste non accetta le transazioni nelle quali il Titolare trasmetta, tramite Internet, il numero identificativo errato o la data di scadenza errata/incompleta della Carta e/o le transazioni effettuate con Carte scadute e/o inserite nelle "black list" predisposte da Poste. In considerazione del fatto che il conto corrente BancoPosta e/o la Carta Postepay non possono presentare saldi negativi, la transazione non viene accettata qualora il conto e/o la Carta presentino una disponibilità insufficiente e non siano liberi da vincoli o blocchi che ne impediscano la piena operatività. Si richiama inoltre l'attenzione sul fatto che le transazioni devono essere effettuate con l'utilizzo di tutti i componenti di sicurezza predisposti da Poste e che l'Esercente, di concerto con Poste stessa, deve sempre mettere a disposizione del Titolare. Conseguentemente si richiama l'attenzione sul fatto che non verranno riconosciute valide da Poste le transazioni effettuate con qualsiasi artificio volto ad eludere quanto sopra esposto e che Poste non assume, pertanto, alcun obbligo riguardo alle stesse e potrà rifiutarsi di concludere la transazione stessa.

Poste ha facoltà di effettuare brevi sospensioni dell'operatività del servizio, qualora ricorrano gravi ragioni tecniche o motivi di sicurezza, dandone comunicazione all'Esercente con qualunque mezzo. Poste, altresì, ha la facoltà di sospendere il servizio in ogni momento, anche senza preavviso e senza che sia tenuta ad alcun rimborso, indennizzo o risarcimento, nel caso in cui ricorrano le seguenti circostanze: fatto costituente forza maggiore; opere di miglioramento, aggiornamento, modifiche o manutenzione del sistema informatico e/o di sicurezza di Poste; guasti alla rete o agli apparati di erogazione del servizio di Poste o di proprietà dei soggetti di cui Poste medesima si può avvalere per l'esecuzione del servizio.

**PARTE III:  
CONDIZIONI ECONOMICHE ED OPERATIVE**

<b>SPESE E COMMISSIONI</b>	
Attivazione POS virtuale	€ 300,00
Canone mensile di gestione	€ 15,00
Per pagamento effettuato mediante addebito su conto corrente BancoPosta	€ 0,52 a transazione
Per pagamento effettuato mediante carta prepagata Postepay	€ 0,52 a transazione
Per pagamento effettuato mediante funzionalità Pagamenti PosteMobile (effettuato mediante Servizio SIMply BancoPosta con addebito su conto corrente BancoPosta- o carta Postepay) (Funzionalità disponibile per i contratti sottoscritti a partire dal 24 Settembre 2014)	1% del volume transato
Per pagamento effettuato mediante Servizio PostelD Paga con addebito su conto corrente BancoPosta (Funzionalità disponibile per i contratti sottoscritti a partire dal 24 Settembre 2014 e fino al 25 Ottobre 2015)	€ 0,52 a transazione
Per pagamento effettuato mediante Servizio PostelD Paga con addebito su Postepay (Funzionalità disponibile per i contratti sottoscritti a partire dal 24 Settembre 2014 e fino al 25 Ottobre 2015)	€ 0,52 a transazione
<b>CONDIZIONI OPERATIVE</b>	
<b>ORARI DI DISPONIBILITA' DEI PAGAMENTI</b>	
Pagamenti mediante addebito su conto corrente BancoPosta Pagamenti mediante funzionalità Pagamenti PosteMobile con addebito su conto corrente BancoPosta Pagamenti mediante Servizio PostelD con addebito su conto corrente BancoPosta	tutti i giorni dalle ore 6.00 alle ore 22.30
Pagamenti mediante carta prepagata Postepay Pagamenti mediante funzionalità Pagamenti PosteMobile con addebito su carta Postepay Pagamenti mediante Servizio PostelD con addebito su carta Postepay	tutti i giorni dalle ore 00.15 alle ore 23.45
<b>ACCREDITO E DISPONIBILITA' DELLE SOMME</b>	
Data accredito e disponibilità delle transazioni autorizzate	Entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricezione da parte di Poste Italiane del flusso contenente le conferme di autorizzazione delle transazioni. L'invio dei flussi è consentito dalle h 0,00 alle h 24
Data valuta di accredito del transato	Giorno lavorativo successivo alla data di ricezione da parte di Poste Italiane del flusso contenente le conferme di autorizzazione delle transazioni. L'invio dei flussi è consentito dalle h 0,00 alle h 24

**PARTE IV:  
RECESSO**

L'Esercente ha diritto di recedere, in qualsiasi momento senza penalità e senza spese di chiusura, dal contratto relativo al Servizio mediante comunicazione scritta a Poste Italiane.

In caso di recesso anticipato dell'Esercente nel corso dell'anno, Poste Italiane addebiterà al medesimo un importo pari ad una annualità del canone.

Poste Italiane può recedere dal contratto relativo al Servizio dandone comunicazione al Cliente con un preavviso di almeno 2 (due) mesi e senza alcun onere per il Cliente stesso. Il preavviso è dato in forma scritta o mediante altro Supporto durevole messo a disposizione da Poste Italiane e preventivamente accettato dal Cliente.

In caso di recesso sia dell'Esercente sia di Poste Italiane ciascuna delle parti ha diritto di esigere il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto.

Il recesso dal contratto relativo al Servizio non implica il recesso dal contratto di conto corrente né l'estinzione del Contratto Quadro.

Il recesso di una delle due parti e la risoluzione del contratto determina automaticamente l'estinzione di tutti i rapporti intercorrenti, anche eventualmente con Soggetti terzi, instauratisi in virtù dell'attivazione di uno o più servizi di acquiring così come disciplinati nei rispettivi Allegati. Parimenti il recesso di una delle due parti e la risoluzione del rapporto di conto corrente, così come previsti dalle condizioni che regolano il conto corrente BancoPosta Impresa/BancoPosta Office/BancoPosta In Proprio/ BancoPosta P.A., determina automaticamente l'estinzione di tutti i rapporti intercorrenti, anche eventualmente con Soggetti terzi, instauratisi in virtù dell'attivazione di uno o più servizi di acquiring, così come disciplinati nei rispettivi Allegati, regolati e/o attivati sul predetto conto corrente. Resta in ogni caso salva la facoltà per l'Esercente di chiedere a Poste Italiane, prima dell'estinzione del rapporto di conto corrente, che i servizi di acquiring siano regolati e/o attivati su altro conto corrente BancoPosta Impresa/BancoPosta Office/BancoPosta In Proprio/ BancoPosta P.A., intestato all'Esercente, purché tale conto risulti attivo ed operante al momento della richiesta.

## RECLAMI

Il Cliente può presentare un reclamo presso l'Ufficio Postale, anche con lettera raccomandata A/R, a Poste Italiane S.p.A. - BancoPosta - Customer Experience e Gestione Reclami, Viale Europa 175 - 00144 Roma, via fax al n. 0659580160, per via telematica utilizzando lo specifico "Modulo di reclamo BancoPosta" disponibile sul sito [www.poste.it](http://www.poste.it) o all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata: [reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it](mailto:reclami.bancoposta@pec.posteitaliane.it) utilizzando il predetto "Modulo di reclamo BancoPosta". Poste Italiane deve rispondere entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta, prima di ricorrere al giudice il cliente può rivolgersi all'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). Si possono inoltre chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia aperte al pubblico e presso gli Uffici Postali.

Poste Italiane aderisce al 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.

## ESPOSTI E RICORSI PER VIOLAZIONE DELLE NORME SUI SERVIZI DI PAGAMENTO

Per questioni derivanti esclusivamente da presunto inadempimento degli obblighi previsti in capo a Poste italiane dal Contratto Quadro per lo svolgimento dei servizi di pagamento a valere sul conto corrente, il cliente può presentare esposti alla Banca d'Italia e promuovere ricorsi all'Arbitro Bancario Finanziario. La proposizione dell'esposto non pregiudica il diritto di adire la competente autorità giudiziaria.

Per eventuali violazioni della normativa in materia di servizi di pagamento, possono essere applicate delle sanzioni amministrative nei confronti dei prestatori di servizi di pagamento ai sensi del Testo Unico Bancario, art. 28bis e del DLgs 11/2010 di recepimento della direttiva sui servizi di pagamento.

## LEGENDA

**Black list:** elenco predisposto da Poste all'interno del quale sono indicati i dati relativi alle Carte bloccate per cause stabilite dall'Istituto emittente.

**Esercente:** colui che mantiene in esercizio un'organizzazione commerciale, un negozio, un'impresa, ecc.

**Pagamenti Poste Mobile:** pagamenti effettuati a favore dell'Esercente dal Titolare di conto BancoPosta o Postepay, che ha attivato il servizio Simply BancoPosta. Il pagamento avviene tramite accesso alla App PosteMobile nel caso di Titolare possessore di SIM abilitata di qualsiasi operatore telefonico, oppure anche tramite accesso a SIM Toolkit nel caso di Titolare possessore di SIM PosteMobile abilitata.

**POS virtuale:** apposito terminale virtuale che consente di effettuare pagamenti e acquisti (Point of Sales) sul sito internet dell'Esercente convenzionato.

**Servizio PostelD Paga:** funzionalità gestita da Poste Italiane S.p.A. - Patrimonio BancoPosta per la securizzazione dei pagamenti effettuati dagli Utenti Poste ID relativi ad acquisti di beni o servizi eseguiti sui siti web/wap gestiti dall'Esercente, finalizzata a garantire l'identificazione del pagatore e l'effettiva riconducibilità ad esso delle disposizioni di pagamento impartite.

Il servizio Poste ID può essere utilizzato dagli Utenti Poste ID mediante gli strumenti di utilizzo (dispositivo mobile certificato e codice PostelD).

**Simply BancoPosta:** servizio accessorio al conto corrente BancoPosta e/o alla carta Postepay che consente di effettuare operazioni di pagamento da canale mobile (SIM Toolkit e App) a valere sui citati strumenti di pagamento.

**Titolare:** persona fisica titolare dello strumento di pagamento (carte prepagate Postepay; conti correnti BancoPosta abilitati al collegamento telematico BPOL o BPIOL per l'Internet banking) con il quale effettua i Pagamenti per l'acquisto di beni e/o servizi dell'Esercente.

**URL:** (Uniform Resource Locator) Indirizzo di una risorsa (file-sito) accessibile tramite Internet.

**Utente PostelD:** il Titolare possessore di dispositivi smartphone o tablet, che abbia attivato il Servizio Poste ID Paga.