

## FOGLIO INFORMATIVO AI SENSI DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E SERVIZI BANCARI

(Disposizioni di Banca d'Italia sulla trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari)

### **SERVIZIO DI ACCETTAZIONE DI CARTE TRAMITE POS FISICO**

#### **INFORMAZIONI SULLA SOCIETÀ**

FNMPAY S.p.A., istituto di pagamento iscritto all'albo tenuto da Banca d'Italia al numero di iscrizione 105, con sede legale in Milano, Piazzale Cadorna n. 14 e iscritto al registro delle imprese tenuto presso la C.C.I.A.A. di Milano, Monza Brianza e Lodi, al numero di iscrizione e codice fiscale 11424410964 ("FNMPAY").

#### **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di accettazione di carte tramite POS Fisico (di seguito il "Servizio") consente al Cliente (o "Esercente") di accettare presso i propri punti vendita le Transazioni effettuate dal Titolare con le Carte, aderenti ai Circuiti di cui l'Esercente stesso ha richiesto abilitazione.

Il pagamento effettivo all'Esercente viene eseguito dalla Società che agisce esclusivamente come intermediario tra il fornitore di beni e servizi e l'utilizzatore di strumenti elettronici di pagamento.

#### **SERVIZI DI ACCETTAZIONE DI CARTE TRAMITE POS FISICO: CARATTERISTICHE E RISCHI**

##### **Caratteristiche:**

Il servizio si rivolge ai Clienti consentendo loro di limitare l'utilizzo del denaro contante nello svolgimento della propria attività commerciale e professionale di tipo tradizionale con negozio aperto al pubblico.

Il Cliente, convenzionato con la Società, potrà incassare tramite POS fisico i pagamenti ricevuti a fronte della vendita di beni e/o servizi, effettuati con Carte di pagamento appartenenti ai Circuiti tempo per tempo indicati sui contratti, mediante accredito sul conto corrente indicato dal Convenzionato stesso. I POS possono essere forniti da FNMPAY, oppure essere di proprietà del Cliente o di altro soggetto. In ogni caso, FNMPAY offre il Servizio le cui condizioni economiche massime sono quelle indicate nella sezione Condizioni Economiche. I POS non concessi in uso da FNMPAY devono essere omologati agli standard tecnici e di sicurezza tempo per tempo previsti dai Circuiti di pagamento. Nel caso di modifica di tali standard, l'aggiornamento dei POS di proprietà del Cliente o di altro soggetto è a carico del Cliente, così come l'adozione di tutte le misure necessarie ad assicurare l'efficienza, la sicurezza e la continuità di funzionamento del POS e dei propri sistemi informatici. In caso di inadempimento dei predetti obblighi, FNMPAY potrà recedere dal Contratto.

##### **Rischi:**

- **Rischio economico:** l'esercente è soggetto ai rischi economici derivanti dallo storno dei pagamenti o per esercizio del diritto di recesso da parte del compratore ai sensi del D.Lgs. 206/2005 (Codice al Consumo).
- **Rischi connessi alla variazione delle condizioni contrattuali:** è possibile si verifichino variazioni in senso sfavorevole delle condizioni economiche e delle condizioni contrattuali. In questi casi

l' esercente ha sempre comunque il diritto di recedere dal contratto qualora in disaccordo con tali variazioni.

- **Rischi connessi a malfunzionamenti e guasti del sistema elettronico di elaborazione e autorizzazione:** è possibile si verifichino sospensioni o ritardi del servizio in relazione a problemi di funzionamento del terminale POS, di collegamento con le infrastrutture trasmissive/autorizzative e, più in generale, per cause di forza maggiore;
- **Rischi di Riaddebito (c. d. "Chargeback"):** sono possibili riaddebiti delle transazioni (ad es. nel caso di mancata identificazione del Titolare della Carta di pagamento accettata e risultata poi rubata, duplicata o contraffatta);
- **Rischio Sanzioni:** è possibile l' addebito di multe applicate dai Circuiti Internazionali a FNMPAY per irregolarità commesse dall' esercente a causa della mancata osservanza delle norme relative all' accettazione delle Carte contenute nel contratto.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni economiche sono oggetto di specifica contrattazione con il Cliente. Pertanto, i valori di seguito indicati si intendono come commissioni massime contrattualizzabili.

Agli importi sottoindicati sarà applicata l' IVA secondo la normativa in vigore.

### SPESE VARIABILI

#### Commissioni applicabili:

Tipologia carta di pagamento	Importo sul transato (%)	Importo a transazione (€)
Carte di debito PagoBancomat	4%	1 €
Carte di debito / prepagate Visa	4%	1 €
Carte di debito / prepagate VPAY	4%	1 €
Carte di debito / prepagate Maestro	4%	1 €
Carte di debito / prepagate Mastercard	4%	1 €
Carte di credito Visa	4%	1 €
Carte di credito Mastercard	4%	1 €
Carte Commercial Visa	4%	1 €
Carte Commercial Mastercard / Maestro	4%	1 €

Sono inoltre definite delle condizioni aggiuntive che potranno essere applicate a discrezione di FNMPAY:

Eventuali integrazioni	Importo sul transato (%)	Importo a transazione (€)
Transazioni con carte Extra EEA	2 %	1 €
Transazioni di importo inferiore a 5 euro	+/- 2 %	+/- 1 €
Transazioni di importo superiore a 5 euro	+/- 2 %	+/- 1 €

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso

La durata del Contratto è a tempo indeterminato. Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal Servizio ovvero da uno o più singoli Servizi Aggiuntivi, per iscritto presentando specifica comunicazione a FNMPAY, senza penalità e senza spese di chiusura. Salvo diverso accordo tra le parti: (i) il Servizio e gli eventuali Servizi Aggiuntivi saranno disabilitati entro 30 (trenta) giorni dalla ricezione della comunicazione relativa al recesso da parte del Cliente; e (ii) gli effetti del recesso dal Servizio si estendono automaticamente anche agli eventuali Servizi Aggiuntivi richiesti dal Cliente.

FNMPAY può recedere dal Servizio, ovvero anche solo da uno o più Servizi Aggiuntivi, con preavviso di almeno 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico del Cliente dandone comunicazione in forma scritta allo stesso 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 FNMPAY.

In caso di recesso dal Servizio, il Cliente: (i) non potrà compiere ulteriori Transazioni con le Carte; (ii) dovrà corrispondere a FNMPAY le spese per i Servizi, fatturate periodicamente in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, le spese sono rimborsate in maniera proporzionale; (iii) dovrà restituire tutto il materiale eventualmente fornito nel contesto dell'esecuzione del presente Contratto.

### Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

Il Cliente può avanzare reclamo a FNMPAY per qualunque questione derivante da presunta inosservanza da parte della stessa delle condizioni contrattuali che regolano il Servizio, presentando un reclamo con una delle seguenti modalità:

- Tramite e-mail, inviando lettera di reclamo all'indirizzo dedicato: [assistenzaclienti@fnmpay.it](mailto:assistenzaclienti@fnmpay.it)
- Lettera di reclamo tramite Posta ordinaria, prioritaria o raccomandata A/R, indirizzata allo specifico ufficio: **FNMPAY Ufficio Gestione Reclami**, Piazzale Cadorna n. 14, 20123 Milano

FNMPAY risponderà al reclamo entro 15 (quindici) giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del medesimo. Qualora FNMPAY, in casi eccezionali e per motivi indipendenti dalla propria volontà, non sia in grado di rispondere entro 15 (quindici) 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 (trentacinque) giorni lavorativi bancari dalla data di ricezione del reclamo. Qualora l'Esercente non sia soddisfatto o non abbia ricevuto risposta al reclamo, può presentare, entro un anno dalla data del reclamo, ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") secondo il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del D.Lgs. 1° settembre 1993, n. 385 ("TUB"). Per sapere come rivolgersi all'arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) oppure il sito [www.fnmpay.it](http://www.fnmpay.it) nella Sezione 'Reclami'.

In ogni caso, ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie che possano insorgere in ordine al Servizio e in relazione all'obbligo di cui all'art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. 4 marzo 2010, n. 28 s.m.i. di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, FNMPAY e il Cliente concordano

secondo quanto previsto dall'art. 5, comma 5, del citato D.Lgs. 28/2010 di sottoporre tali controversie all'ABF, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, sperando il procedimento istituito in attuazione dell'art. 128-bis del TUB di cui al comma 1.

Resta fermo, in ogni caso, il diritto dell'Acquirer e dell'Esercente di sottoporre le controversie alla competente Autorità Giudiziaria.

## MODIFICHE UNILATERALI DEL CONTRATTO

FNMPAY si riserva la facoltà di modificare unilateralmente, anche in senso sfavorevole al Cliente, le condizioni economiche e le altre condizioni contrattuali che regolano il Servizio.

Le modifiche sono comunicate espressamente da FNMPAY al Cliente, con indicazione della data di decorrenza delle stesse, secondo modalità contenenti in modo evidenziato la formula "Proposta di modifica unilaterale del Contratto" con un preavviso non inferiore a due (2) mesi rispetto alla data indicata nella proposta per la loro applicazione, in forma scritta, in formato cartaceo o tramite Posta Elettronica Certificata (PEC) agli indirizzi comunicati a FNMPAY.

Il Cliente ha diritto di recedere senza penalità e senza spese di chiusura dal Contratto entro la data prevista per l'applicazione della modifica. In tale caso, in sede di liquidazione del rapporto, l'Esercente ha diritto all'applicazione delle condizioni precedentemente praticate. La modifica si intende approvata nel caso in cui l'Esercente non receda entro la data prevista per l'applicazione della modifica stessa.

## LEGENDA

<b>Acquirer</b>	Indica il soggetto che presta il Servizio di Acquiring ai sensi del presente Contratto per il convenzionamento di un Esercente con lo scopo di abilitare l'Esercente medesimo all'accettazione dei pagamenti con Carte secondo le regole dei Circuiti di riferimento, gestendo i relativi flussi finanziari.
<b>Carta/e</b>	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: PagoBANCOMAT, VISA, VPay, Mastercard e Maestro o altro marchio che verrà comunicato ad FNMPAY.
<b>Commissione</b>	Compenso spettante alla Società per ciascuna Operazione effettuata tramite POS che varia a seconda della Carta di pagamento accettata (caratteristiche della Carta, soggetto emittente e circuito di appartenenza) e/o della tipologia di servizio richiesto (es. Servizio Internet).
<b>Contratto</b>	L'insieme delle Condizioni Generali, del Modulo di Adesione, del Quadro Notizie, del Documento di Sintesi, dell'Informativa Privacy e relativo consenso nonché le condizioni contrattuali relative a qualsiasi ulteriore Servizio Aggiuntivo fornito al Cliente da FNMPAY.
<b>Circuiti</b>	I Circuiti Internazionali (Circuito VISA, Circuito Mastercard, Circuito V Pay, Circuito Maestro) ed il Circuito Nazionale (PagoBANCOMAT), di volta in volta, abilitati da FNMPAY direttamente e/o per il suo tramite secondo il c.d. modello Payment Facilitator.

<b>Commissione d'interscambio (interchange fee)</b>	Commissione applicata dai Circuiti per la gestione delle transazioni effettuate con carta.
<b>Conto di Regolamento</b>	Conto corrente o conto di pagamento con codice IBAN, intestato all'Esercente e indicato quale strumento di pagamento per regolare addebiti ed accrediti effettuati in esecuzione del Servizio di Acquiring.
<b>Esercente e/o Cliente</b>	Il soggetto giuridico, privato, che stipula il presente Contratto con l'Acquirer e titolare del Conto di Regolamento.
<b>Extra EEA</b>	Termine utilizzato per indicare che la Commissione interbancaria si riferisce ad un'Operazione effettuata in Italia con una Carta emessa da un prestatore di servizi di pagamento situato in un paese non facente parte dello Spazio economico europeo (SEE; in inglese: EEA, European Economic Area).
<b>Intra EEA</b>	Termine utilizzato per indicare che la Commissione interbancaria si riferisce ad un'Operazione effettuata in un Paese facente parte dell'Unione Europea con una Carta emessa da un prestatore di servizi di pagamento situato in un paese facente parte dell'EEA.
<b>P.I.N. ("Personal Identification Number")</b>	Il codice personale segreto attraverso la cui digitazione il Titolare presta il consenso all'effettuazione di una Transazione.
<b>Portale Esercenti</b>	Area web riservata e protetta a disposizione dell'Esercente per le attività di backoffice, di consultazione reportistica e di materiale informativo e tecnico.
<b>POS (Point Of Sale) o Terminale POS</b>	Terminale elettronico collocato fisicamente presso l'Esercente che consente l'accettazione delle Carte, quale strumento di pagamento utilizzato dai Titolari per l'acquisto di beni e/o servizi presso l'Esercente stesso, e la conclusione delle Transazioni previo rilascio della relativa autorizzazione.
<b>Servizio/Servizio di Acquiring</b>	Il servizio di accettazione dei pagamenti con Carta oggetto del presente Contratto.
<b>Società</b>	FNMPAY S.p.A

## SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI

L'Esercente può contattare l'assistenza clienti di FNMPAY all'indirizzo *e-mail*: [assistenzaclienti@fnmpay.it](mailto:assistenzaclienti@fnmpay.it).

## COMMISSIONI DI INTERSCAMBIO APPLICATE DAI CIRCUITI

Le commissioni di interscambio applicate dai Circuiti (non aggiuntive rispetto a quelle riportate nella Tabella di cui sopra) sono consultabili ai seguenti link:

<https://www.mastercard.com/content/dam/public/mastercardcom/eu/europe-lfi/europeaninterchange/pdfs/22ItalyIntracountryInterchangeFees.pdf>

<https://www.visa.co.uk/dam/VCOM/regional/ve/unitedkingdom/PDF/fees-and-interchange/italy-interchange-june-2021.pdf>

[https://bancomat.it/sites/default/files/editor\\_imce\\_files/commissioni\\_interbancarie\\_in\\_vigore\\_dal\\_1\\_gennaio\\_2022.pdf](https://bancomat.it/sites/default/files/editor_imce_files/commissioni_interbancarie_in_vigore_dal_1_gennaio_2022.pdf)