

## Foglio Informativo

### Servizio di Incasso Condizionato o “Locked Payment”

#### Informazioni sull’Istituto di Pagamento

Denominazione: FlowPay S.r.l. (“FlowPay”)  
Sede legale: Via Francesco Crispi, 6 – 50129 Firenze  
Sito internet: [www.flowpay.it](http://www.flowpay.it)  
PEC: flowpay@pec.it  
Capitale Sociale: euro 268.817,10  
P.IVA: 06968160488  
Codice ABI: 36925  
N. di iscrizione all’albo degli Istituti di Pagamento: 101

FlowPay è soggetta alla attività di vigilanza e controllo da parte della Banca d’Italia.

#### Descrizione del Servizio di Incasso Condizionato

##### CARATTERISTICHE

Il servizio di Incasso Condizionato (o “Locked Payment”) è un servizio di pagamento prestato da FlowPay finalizzato alla maggiore sicurezza nella gestione delle transazioni. Il servizio di Locked Payment consente al soggetto Pagatore di inizializzare una Operazione di Pagamento disposta su iniziativa del Beneficiario, trasmessa mediante Richiesta di Pagamento precompilata, e a data futura, che insiste sul conto radicato presso un Intermediario di Radicamento (o ASPSP) indicato dal Pagatore tramite una Disposizione di Ordine di Pagamento (PIS) consentendo a questi di poter revocare l’ordine qualora vi siano dubbi o condizioni non rispettate derivanti da eventuali obblighi sottostanti tra Pagatore e Beneficiario.

Il servizio è prestato esclusivamente col tramite di Piattaforme online Partner di FlowPay.

Il servizio si configura come contratto per la prestazione occasionale del servizio di pagamento in quanto ogni operazione è autoconclusiva e non configura l’instaurazione di un rapporto continuativo tra i soggetti partecipanti all’Operazione.

Per l’utilizzo del servizio non sarà necessaria l’apertura di un conto presso FlowPay, la quale si limiterà a movimentare le somme secondo le scadenze ed i consensi stabiliti tra gli Utenti.

FlowPay non potrà in alcun modo avere accesso alle somme, le quali saranno movimentate unicamente verso il Beneficiario o alternativamente verso il Pagatore in caso di revoca del pagamento e sempre secondo i tempi stabiliti tra le parti. L'Operazione eseguita con il servizio Locked Payment, pertanto, potrà avere ad oggetto esclusivamente l'intera somma richiesta dal Beneficiario senza che siano operati frazionamenti al netto delle commissioni eventualmente richieste da FlowPay per la prestazione del servizio stesso indicate successivamente.

## MODALITÀ DI ESECUZIONE

In ordine:

Il Beneficiario trasmette una Richiesta di Pagamento indirizzata al Pagatore comprendente i dettagli dell'ordine tra cui importo e Data di Ricezione (Termini del Pagamento). Il Pagatore accetta la Richiesta di Pagamento completando la Procedura di Autenticazione Forte (SCA) finalizzata al completamento della Disposizione di Ordine di pagamento. Il Pagatore può avvalersi di ulteriori metodi di pagamento diversi dalla Disposizione di Ordine di Pagamento se presentati al momento del pagamento quali bonifico manuale e pagamento con carta ove disponibili. Le condizioni contrattuali per questi metodi alternativi sono messe a disposizione e consegnate secondo la responsabilità del relativo prestatore di servizi. In questa circostanza FlowPay non è parte contrattuale per quanto riguarda il pagamento ma solo per quanto riguarda l'accredito sul conto del Beneficiario senza pregiudicare la revocabilità del pagamento come descritta in seguito.

Il Pagatore può revocare il consenso prima della Data di Ricezione concordata, ciò comporta il reindirizzamento dell'importo verso il conto del Pagatore indicato presso l'Intermediario di Radicamento durante la Disposizione di Ordine di Pagamento eventualmente detratto di commissioni di servizio in favore di FlowPay,

Gli Utenti non possono revocare il consenso dopo la Data di Ricezione.

Il Beneficiario non può annullare la trasmissione della Richiesta di Pagamento una volta che il Pagatore l'ha accettata completando la Procedura di Autenticazione Forte.

Prima del sopraggiungimento della Data di Ricezione stabilita il Pagatore ed il Beneficiario possono concordare una Data di Ricezione antecedente a quanto precedentemente concordato.

Alla data stabilita FlowPay istanzierà l'Esecuzione di Operazione di Pagamento finalizzata all'accredito dell'importo sul conto indicato presso l'Intermediario di Radicamento del Beneficiario che questi avrà indicato prima della generazione della Richiesta di Pagamento.

L'Utente, prima di procedere a:

Per il Beneficiario:

- Indicare il conto presso il proprio Intermediario di Radicamento

Per il Pagatore:

- Accettare la Richiesta di Pagamento

Deve prendere visione del presente foglio informativo.

L'Utente prima di procedere a:

Per il Beneficiario:

- Generare la richiesta di pagamento

Per il Pagatore:

- Prestare il consenso alla Disposizione di Ordine di Pagamento

Deve prendere visione e accettare il Contratto per Singole Operazioni di servizio di Incasso Condizionato.

## RISCHI TIPICI

I principali rischi connessi al servizio di pagamento sono riconducibili a:

- operazioni di pagamento non autorizzate o la mancata, inesatta o tardiva Esecuzione di un'Operazione di Pagamento imputabile a errori del cliente, di FlowPay o dell'ASPSP di radicamento del conto;
- accesso non autorizzato o fraudolento al conto, intrattenuto presso l'ASPSP di radicamento del conto, ed oggetto della Disposizione di Ordine di Pagamento impartita dal Pagatore;
- smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato delle credenziali e/o dei dispositivi utilizzati per la procedura di autenticazione forte;
- malfunzionamenti di natura tecnico-informativa.

A presidio di tali rischi FlowPay, di propria iniziativa o su richiesta dell'Utente, potrà comunicare all'Utente un indirizzo IBAN temporaneo finalizzato esclusivamente alla ricezione delle somme in alternativa al perfezionamento della Disposizione di Ordine di Pagamento;

## Condizioni Economiche

Voci di costo

Condizioni\*\*\*

Commissioni relative al Servizio	% dell'importo transato	Commissione fissa a transazione
Utilizzo del servizio di Incasso Condizionato*	Da 0,00% a massimo 2%	Da €0 a massimo €10
Revoca del consenso prima della Data di Ricezione**	Da 0,00% a massimo 2%	Da €0 a massimo €10

- \* Detratte al Beneficiario dall'importo totale dell'operazione disposta dal pagatore prima dell'accredito sul conto di radicamento presso l'Intermediario di Radicamento indicato dal Beneficiario.
- \*\* Detratte al Pagatore dall'importo totale dell'operazione prima dell'avvio della procedura reindirizzamento dell'importo sul conto di radicamento presso l'Intermediario di Radicamento indicato dal Pagatore.
- \*\*\* Gli importi potrebbero variare dipendentemente dalle piattaforme che ospitano e che consentono la prestazione del Servizio.

***I servizi di pagamento sono esenti da IVA ai sensi dell'art.10, comma 1, n.1 del DPR n.633/1972***

## Condizioni Contrattuali

### OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio di Incasso Condizionato ha per oggetto l'incasso dei fondi da parte di un Beneficiario che inizializza una Richiesta di Pagamento che insiste su un conto radicato presso un Intermediario di Radicamento indicato dal Pagatore. Il servizio è inteso a tutela di quest'ultimo consentendo la revoca del pagamento entro un determinato periodo qualora questi ravvisi dubbi o verifici condizioni non rispettate secondo quanto stabilito da pregressi e sottostanti accordi che intercorrono col Beneficiario.

### REVOCHE DI PAGAMENTO

Al Pagatore saranno forniti appositi strumenti telematici per comunicare a FlowPay la volontà di revoca del consenso che saranno accessibili presso le piattaforme presso le quali l'Utente ha usufruito del Servizio di Pagamento. Qualora tali appositi strumenti non fossero forniti o non fossero accessibili l'Utente potrà comunicare la revoca direttamente, al seguente indirizzo e-mail: [revoca@flowpay.it](mailto:revoca@flowpay.it) indicando ogni riferimento relativo all'operazione che intende revocare inclusi i Termini del Pagamento e, ove possibile, i motivi della revoca. Questo metodo di revoca diretta del consenso non potrà essere utilizzato oltre i 5 giorni lavorativi prima della Data di Ricezione.

NB: la revoca del consenso potrebbe essere anche comunicata da terzi per conto del Pagatore qualora questi si sia accordato che la mancata verifica di determinate

condizioni stabilite esternamente rispetto all'Operazione implichi la revoca automatica del consenso.

### **TEMPI DI ESECUZIONE**

Conformemente a quanto previsto dall'art. 15, comma 2, del D.lgs. 11/2010 la Data di Ricezione coincide con la Data di Esecuzione dell'Operazione.

L'accredito dell'importo sul conto radicato presso l'Intermediario di Radicamento indicato del Beneficiario avviene entro la giornata operativa di Ricezione dell'Ordine o al massimo entro quattro giornate operative dalla Data di Ricezione.

La Data di Ricezione non può essere superiore a 60 giorni dalla data di accettazione da parte del Pagatore della Richiesta di Pagamento.

Il reindirizzamento dell'importo verso il conto radicato presso l'ASPSP indicato dal Pagatore avviene entro dieci giorni lavorativi dalla data di revoca del consenso.

La ricevuta verrà rilasciata agli Utenti solo dopo l'Esecuzione dell'Operazione di pagamento finalizzata all'accredito sul conto indicato presso l'Intermediario di Radicamento del Beneficiario. Gli Utenti saranno tuttavia informati di tutti gli eventi che interessano l'Operazione nel suo complesso come la revoca da parte del Pagatore, gli avvenuti trasferimenti, fallimenti o eventuali verifiche o rigetti di condizioni esterne.

### **DESTINAZIONE DEI FONDI**

Gli importi trasferiti non costituiscono deposito e non sono fruttiferi ma sono esclusivamente vincolati alla prestazione del Servizio di Pagamento puntualmente istanziato secondo la Richiesta di Pagamento e/o i Termini di Pagamento di volta in volta posti in essere dagli Utenti.

Le somme di denaro transitano provvisoriamente su un Conto Tecnico intestato a FlowPay e acceso presso una primaria Banca di diritto italiano ai soli fini della prestazione dei servizi di pagamento. Tali somme costituiscono patrimonio distinto da quello di FlowPay. Su tale patrimonio distinto non sono ammesse azioni dei creditori di FlowPay o nell'interesse degli stessi, né quelle dei creditori del soggetto presso il quale le somme sono depositate.

### **RECLAMI E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE**

Eventuali reclami dovranno essere inviati tramite lettera raccomandata A.R. all'Ufficio di FlowPay (Via Francesco Crispi, 6 – 50129 Firenze) che risponderà entro 30 giorni dal ricevimento.

Il Cliente può presentare reclamo:

- Tramite lettera raccomandata
- Tramite posta elettronica alla seguente e-mail: [reclami@flowpay.it](mailto:reclami@flowpay.it)
- Tramite Posta Elettronica Certificata al seguente indirizzo PEC: [flowpay@pec.it](mailto:flowpay@pec.it)

FlowPay deve rispondere entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo:

- in caso di accoglimento, FlowPay dovrà indicare le iniziative che si impegna ad assumere e i tempi entro i quali le stesse saranno realizzate;
- in caso di rigetto, FlowPay dovrà fornire un'illustrazione chiara ed esaustiva delle motivazioni del rigetto.

Qualora i clienti di FlowPay non siano soddisfatti dell'esito del reclamo o non abbiano ricevuto risposta entro i termini previsti, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria potranno rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario.

Il ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario esonera il Cliente dall'esperire il procedimento di mediazione nel caso in cui questi intenda sottoporre la controversia all'Autorità Giudiziaria.

Le informazioni per ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario sono reperibili sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), presso le filiali della Banca d'Italia nonché sul sito [www.flowpay.it](http://www.flowpay.it), nella sezione Reclami, Ricorsi e Mediazione.

## **RESPONSABILITÀ DI FLOWPAY**

L'Intermediario è responsabile del corretto compimento dell'Operazione di Pagamento fatti salvi i casi in cui:

- ricorra una causa di forza maggiore o caso fortuito;
- la responsabilità sia imputabile all'Intermediario di Radicamento di conto di cui si avvale l'Utente;
- l'Utente fornisca dati errati o incompleti;

In questi casi, le conseguenze della mancata o errata esecuzione del pagamento saranno a carico dell'Utente stesso.

Al di fuori dei casi citati, FlowPay è responsabile nei confronti dell'Utente del corretto compimento dell'Operazione, a meno che non sia in grado di provare all'Utente stesso che il pagamento è stato ricevuto dal Beneficiario o presso il Conto Tecnico.

Se l'Utente viene a conoscenza dell'esecuzione, da parte di FlowPay, di un pagamento non autorizzato o eseguito in modo inesatto, informa FlowPay senza indugio all'indirizzo [flowpay@pec.it](mailto:flowpay@pec.it), e comunque entro 13 mesi dalla data dell'addebito, e ne ottiene immediatamente il rimborso ovvero la rettifica; essendo coinvolto FlowPay in qualità di prestatore di servizi di disposizione di ordine di pagamento, l'Utente ha il diritto di ottenere la rettifica dal proprio Intermediario di Radicamento. FlowPay si riserva di

dimostrare la propria responsabilità nell'esecuzione delle operazioni in conformità a quanto previsto dall'art. 11 del D.lgs 11/2010.

Le informazioni relative ai pagamenti sono disponibili a seguito di richiesta del Cliente da indirizzare ai riferimenti già indicati o nell'area riservata presso il portale Utenti di FlowPay.

In nessun caso FlowPay potrà essere considerato responsabile per pretese dell'Utente relative ai servizi erogati dai Beneficiari: pertanto, una volta ricevuto il consenso a eseguire le operazioni di pagamento, qualsiasi problematica non inerente alla corretta prestazione del Servizio dovrà essere sottoposta esclusivamente all'attenzione del Beneficiario.

FlowPay non sarà responsabile qualora il mancato pagamento provenga da eventuali impossibilità, oggettive o soggettive, imputabili all'Utente, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Mancanza di fondi per effettuare il pagamento;
- Assenza di connessione internet;
- Perdita di credenziali o identificativi necessari.

## Glossario

**Pagatore:** il soggetto titolare di un conto di pagamento a valere sul quale viene impartito un ordine di pagamento ovvero, in mancanza di un conto di pagamento, il soggetto che impartisce un ordine di pagamento;

**Beneficiario:** il soggetto previsto quale destinatario dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento;

**Utente/i:** il soggetto che utilizza un servizio di pagamento in veste di pagatore o beneficiario o di entrambi;

**Ordine di Pagamento:** qualsiasi istruzione data da un pagatore o da un beneficiario al proprio prestatore di servizi di pagamento con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'operazione di pagamento;

**Richiesta di Pagamento:** La comunicazione generata e trasmessa dal Beneficiario con la quale egli esprime la volontà ad incassare un importo secondo i Termini di Pagamento che configura l'Operazione come disposta su sua iniziativa;

**"Precompilata":** Si intende, della Richiesta di Pagamento, che i Termini del Pagamento in essa contenuti sono stati immessi dal Beneficiario e sono immodificabili se non da quest'ultimo prima che il Pagatore abbia accettato la richiesta di pagamento;

Intermediario di Radicamento o ASPSP: Qualsiasi intermediario che offre e amministra conti di pagamento;

Operazione o Operazione di Pagamento: Come inteso nel presente documento, l'insieme dei meccanismi e le procedure poste in essere per il compimento di ciascuna istanza di prestazione del Servizio di Incasso Condizionato finalizzato all'accredito delle somme sul conto indicato presso l'Intermediario di Radicamento del Beneficiario secondo i Termini di Pagamento stabiliti;

Data di Ricezione: Il giorno in cui il Pagatore ed il Beneficiario hanno concordato l'Esecuzione dell'Operazione di Pagamento che coincide con il giorno di ricezione dell'ordine ai sensi dell'art. 15 del D.lgs. 11/2010;

Procedura di Autenticazione Forte o SCA: un'autenticazione 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. Solitamente è richiesta dall'Intermediario di Pagamento per l'esecuzione di ordini di pagamento talvolta inizializzate mediante Disposizioni di Ordini di Pagamento;

Termini del Pagamento: Le informazioni trasmesse mediante Richiesta di Pagamento costituite almeno da importo, Data di Ricezione, informazioni sul Beneficiario, costo ed oggetto dell'Operazione;

Disposizione di Ordine di Pagamento o PIS: il servizio di cui all'art.1, comma 2, lett. h-septies.1) nr.7 del D.lgs. 385/1993 che dispone l'ordine di pagamento su richiesta dell'Utente di servizi di pagamento relativamente a un conto di pagamento detenuto presso un altro prestatore di servizi di pagamento;

Esecuzione dell'Operazione di Pagamento: il servizio di cui all'art. 1, comma 2, lett. h-septies.1) nr. 3 del D.lgs. 385/1993 che consente al Pagatore di trasferire fondi al Beneficiario secondo i Termini del Pagamento;

Conto Tecnico: il conto corrente con funzione tecnica intestato a FlowPay e rubricato come "conto beni di terzi", che FlowPay utilizzerà per la prestazione del Servizio di Incasso Condizionato.