

## Foglio Informativo

### Servizio di Pagamento Massivo (Bulk 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 Pagamento Massivo

##### CARATTERISTICHE

Il servizio di Pagamento Massivo (o "Bulk Payment") è un servizio di pagamento prestato da FlowPay finalizzato alla frammentazione di un unico pagamento verso una molteplicità di Beneficiari. Il servizio di Pagamento Massivo consente al soggetto pagatore di disporre attraverso un'unica Disposizione di Ordine di Pagamento una serie di pagamenti verso altrettanti soggetti che risulteranno beneficiari di una parte dell'importo della Disposizione di Ordine di Pagamento.

Per le informazioni relative al servizio di Disposizione di Ordine di Pagamento si fa rinvio al relativo foglio informativo.

Il servizio consente di porre in esecuzione più pagamenti prestando anticipatamente il consenso con una Procedura di Autenticazione Forte e approvando i Termini del Pagamento comprendenti i diversi destinatari delle somme.

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 i Termini dei Pagamenti 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 i Beneficiari sempre secondo i termini stabiliti tra le parti.

### **MODALITÀ DI ESECUZIONE**

Il Pagatore selezionerà tramite le interfacce rese disponibili dal Partner di FlowPay i Termini di Pagamento tra cui l'elenco di Beneficiari e le somme destinate a ciascuno di essi; alternativamente potrà compilare egli stesso le informazioni necessarie per disporre il pagamento massivo ovvero saranno messe a disposizione metodi di compilazione di dei termini mediante documenti trasmessi dall'Cliente stesso o dal Partner per conto di questi.

FlowPay genera quindi una Disposizione di Pagamento precompilata con importo la somma totale dei Termini e l'eventuale commissione di Servizio.

Quando il pagatore avrà concluso con successo la Disposizione di Ordine di Pagamento e una volta ricevuta la somma dall'ASPSP del Pagatore FlowPay si occuperà della ripartizione di questa secondo i Termini indicati dal Pagatore stesso.

Contestualmente alla Disposizione di Ordine di Pagamento il Pagatore presta il consenso alla Esecuzione di più Operazioni di Pagamento tramite la procedura di autenticazione forte conclusa presso il proprio ASPSP, queste saranno eseguite immediatamente alla ricezione della somma e comunque non oltre la medesima giornata operativa.

Gli Utenti non possono revocare il consenso dopo che il Pagatore ha accettato la Richiesta di Pagamento completando la Procedura di Autenticazione Forte.

Il Pagatore non può il consenso al pagamento una volta che ha completato la Procedura di Autenticazione Forte presso il proprio ASPSP.

Alla ricezione delle somme queste transiteranno temporaneamente presso il Conto Tecnico.

Il Pagatore, prima di procedere a:

- Compilare i Termini di Pagamento

Deve prendere visione del presente Foglio Informativo e del Foglio Informativo relativo al Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento

- Prestare il consenso alla Disposizione di Ordine di Pagamento

Deve prendere visione e accettare il Contratto per Singole Operazioni di Servizio di Pagamento Massivo.

## 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-informatica.

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 Pagamento Massivo per ciascun Beneficiario indicato*	Da 0,00% a massimo 2%	Da €0 a massimo €10

\* Detratte al Pagatore dall'importo totale dell'operazione disposta dal Pagatore prima dell'Esecuzione delle Operazioni di Pagamento finalizzate all'accredito delle somme verso i conti dei Beneficiari.

\*\* 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 Pagamento Massivo ha per oggetto il trasferimento, in automatico, dei fondi da parte di un Pagatore verso molteplici Beneficiari. Il servizio è inteso ad incrementare la velocità di esecuzione di una serie di pagamenti riducendone rischi o manomissioni grazie al servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento.

### REVOCHE DI PAGAMENTO

Ai sensi dell'art. 67-duodecies, comma 5, lettera c), del D.lgs. n. 206 del 2005 e s.m.i. (c.d. Codice del Consumo), l'Utente prende atto espressamente che non trova applicazione il diritto di recesso, dal momento che l'inserimento delle Credenziali per l'accesso al Conto di Pagamento comporta l'inizializzazione automatica ed istantanea della Disposizione dell'Ordine di Pagamento da parte di FlowPay.

### 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.

Dal Momento di Messa a Disposizione dei Fondi FlowPay eseguirà all'interno della medesima giornata operativa tutte le Operazioni di Pagamento da questi indicate in fase di prestazione del consenso.

### 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 od al relativo Intermediario di Radicamento, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Mancanza di fondi per effettuare il pagamento;
- Assenza di connessione internet;
- Malfunzionamenti o negligenze dell'ASPSP;
- 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; Con Beneficiario (secondo) si intende il soggetto indicato dal Beneficiario (primo) come ricettore ultimo delle somme.

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 o alternativamente da FlowPay ed il Partner di FlowPay e sono immutabili 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;

Momento di Messa a Disposizione dei Fondi: Il momento in cui il Beneficiario entra in possesso dei fondi ricevuti tramite la Disposizione di Ordine di Pagamento. Avviene all’interno della Data di Ricezione.

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 Radicamento per l’esecuzione di ordini di pagamento talvolta iniziate 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.