

## Foglio Informativo

### Servizio Operazioni di Pagamento - PagoPA

#### 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 Disposizione di Ordini di Pagamento

##### CARATTERISTICHE

Il Servizio PagoPA, piattaforma pubblica nazionale dei pagamenti gestita dalla società PagoPA S.p.A, permette di effettuare qualsiasi pagamento, verso le pubbliche amministrazioni, i gestori di servizi di pubblica utilità o altro soggetto aderente in forma volontaria, in modalità elettronica attraverso i canali messi a disposizione dal soggetto creditore.

In forza di uno specifico contratto sottoscritto con PagoPA S.p.A, FlowPay offre ai cittadini ed alle imprese la possibilità di effettuare pagamenti elettronici su internet tramite tale piattaforma con tutti o alcuni tra gli strumenti sottoelencati.

Gli strumenti di pagamento resi disponibili da FlowPay sono:

- Carte di pagamento (di debito, credito e prepagate);
- Ordini di Pagamento o PIS (Payment Initiation Service) un servizio che permette di pagare online con bonifico irrevocabile a favore del beneficiario. Rispetto al bonifico online, in cui il cliente dà l'ordine di pagamento accedendo tramite home banking, il bonifico tramite PISP è integrato nella piattaforma pagoPA, semplificando l'operazione. Perché il PISP possa avviare il pagamento, il cliente deve indicare i dati e le credenziali di accesso del proprio conto a valere sul quale FlowPay incarica di disporre gli Ordini di Pagamento.

Il cliente dispone l'ordine di pagamento prestando il consenso tramite procedura di Autenticazione Forte (SCA) messa a disposizione dell'Intermediario di Radicamento del pagatore.

Il Cliente non può revocare l'Ordine di Pagamento dopo aver prestato il proprio consenso a disporre l'Operazione di Pagamento.

Per ulteriori dettagli in merito al servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento si rinvia al relativo foglio informativo.

A fronte del Servizio, il Cliente è tenuto a corrispondere, se previste, a FlowPay i costi e le commissioni rappresentate nel presente Foglio Informativo. Restano a carico del Cliente gli eventuali oneri economici qui non ricompresi e dovuti per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento da parte dell'ASPSP.

### **MODALITÀ DI ESECUZIONE**

In occasione di ogni pagamento, l'Utente è tenuto a prendere visione ed accettare le condizioni previste dal Contratto relativo alla prestazione del servizio nonché l'Informativa Privacy messi a disposizione dell'Utente.

Successivamente l'Utente viene reindirizzato automaticamente sulla pagina di FlowPay nella quale potrà scegliere la modalità di pagamento: Carta di pagamento (di debito, credito e prepagate) oppure Ordine di Pagamento (PIS). In questo secondo caso l'Utente viene reindirizzato automaticamente sulla pagina presso l'ASPSP di riferimento al fine di effettuare la SCA messa a disposizione da quest'ultimo e confermare l'Ordine di Pagamento che verrà così inizializzato da FlowPay.

Quando il Cliente ha confermato il Pagamento, verrà istantaneamente prodotta e consegnata all'Utente, in modalità telematica, una ricevuta, emessa da FlowPay, contenente le seguenti informazioni: la conferma del buon esito del pagamento, i dati identificativi dell'Operazione di Pagamento, l'importo dell'Operazione di Pagamento e tutte le spese dovute, eventualmente previste nel presente Foglio Informativo, a fronte dell'operazione, distinte, se del caso, per singole voci.

I Termini del Pagamento possono alternativamente essere precompilati da parte del Beneficiario andando a configurare l'Operazione come Richiesta di Pagamento disposta su iniziativa di questi.

### **RISCHI TIPICI**

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

- operazioni di pagamento non autorizzate o 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'Intermediario di Radicamento di 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 all'accredito delle somme in alternativa al perfezionamento della Disposizione di Ordine di Pagamento;

### Condizioni Economiche

Voci di costo	Condizioni		
Commissioni Relative al servizio	Carte di pagamento	Ordini di pagamento	% dell'Importo transato
Operazione di Pagamento PagoPA*	Da €1,00 a massimo €10	Da €0 a massimo €10	Da 0% a 2%

\*imputate al Pagatore

***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 Operazioni di Pagamento - PagoPA viene prestato da FlowPay con modalità online e consente al Pagatore di effettuare una Operazione di Pagamento disposta col tramite di FlowPay ed eseguita dalla piattaforma PagoPA.

#### TEMPI DI ESECUZIONE

I tempi massimi di accredito dei Fondi al Beneficiario sono determinati, e dipendono unicamente, dall'emittente della Carta di pagamento oppure dall'Intermediario di Radicamento di cui si avvale l'Utente. Per maggiori informazioni sui tempi di accredito dei Fondi al Beneficiario, l'Utente deve fare riferimento esclusivo alla documentazione messa a disposizione dal proprio Intermediario di Radicamento.

#### RECESSO

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.

## **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 al prestatore di servizi 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 disposizione 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.

Se l'Utente viene a conoscenza della Disposizione, 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.

In nessun caso FlowPay potrà essere considerato responsabile per pretese dell'Utente relative ai servizi erogati da altri Utenti, pertanto, una volta ricevuto il consenso a disporre le operazioni di pagamento, qualsiasi problematica non inerente alla corretta prestazione del Servizio dovrà essere sottoposta esclusivamente all'attenzione dell'Intermediario di Radicamento del conto, al fornitore del servizio di pagamento con carta o alla controparte del pagamento.

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.

## **LEGISLAZIONE E FORO COMPETENTE**

Il Servizio offerto è assoggettato alla legislazione italiana. Le eventuali controversie che dovessero insorgere in merito all'esecuzione del Servizio saranno di competenza esclusiva del Foro di residenza e domicilio dell'Utente se trattasi di Consumatore; per tutti gli altri casi sarà competente il Foro di Milano.

## **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;

“Precompilata”: Si intende, della Richiesta di Pagamento, che i Termini del Pagamento in essa contenuti sono stati immessi dal Beneficiario e sono imm modificabili 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 Disposizione di Ordine di Pagamento finalizzato all'accredito delle somme sul conto indicato presso l'Intermediario di Radicamento del Beneficiario secondo i Termini di Pagamento stabiliti;

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.