

## REGOLAMENTO

## Servizio PagoinConto

Servizio di disposizione di Ordini di pagamento e di informazione sui conti  
Condizioni generali

## Art. 1 – Definizioni

I termini e le espressioni utilizzati in maiuscolo nel presente regolamento contrattuale avranno il significato di seguito indicato:

- **ASPSP:** il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto (e.g., Banca) presso il quale l'Utente ha accesso il Conto.
- **Autenticazione Forte (SCA ASPSP):** un'autenticazione basata sull'uso di due o più elementi classificati nelle categorie della conoscenza (qualcosa che solo l'utente conosce, come una password), del possesso (qualcosa che solo l'utente possiede, come un token) e dell'inerenza (qualcosa che caratterizza l'utente, come l'impronta digitale); tali elementi devono essere indipendenti, nel senso che la violazione di uno non compromette l'affidabilità degli altri.
- **Contratto:** congiuntamente, le presenti condizioni generali, le "Informazioni sui Servizi PIS e AIS" e il "Documento di sintesi".
- **Conto:** il conto di pagamento dell'Utente:
  - i. su cui quest'ultimo intende eseguire un'Operazione di pagamento per pagare beni e/o servizi acquistati dal Partner della Società;
  - ii. di cui quest'ultimo intende reperire le coordinate bancarie in modo automatizzato mediante il Servizio AIS.
- **Informativa Privacy:** l'informativa sul trattamento dei dati forniti dall'Utente per l'erogazione dei Servizi.
- **Operazione di pagamento:** l'attività posta in essere dall'ASPSP di versare, trasferire o prelevare fondi.
- **Ordine di pagamento:** qualsiasi istruzione data dall'Utente, direttamente o per il tramite di un prestatore di servizi di disposizione di Ordini di pagamento, all'ASPSP con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'Operazione di pagamento.
- **Parti:** congiuntamente, la Società e l'Utente.
- **Partner della Società:** il soggetto *partner* commerciale della Società da cui l'Utente ha acquistato beni e/o servizi che intende pagare disponendo, mediante il Servizio PIS, un Ordine di pagamento a valere sul Conto.
- **Servizio AIS:** il servizio di pagamento offerto dalla Società che consente all'Utente di reperire le coordinate bancarie relative al Conto sul quale sarà eseguita un'Operazione di pagamento mediante il Servizio PIS.
- **Servizio PIS:** il servizio di pagamento offerto dalla Società che consente all'Utente di disporre un Ordine di pagamento a valere sul Conto su richiesta dell'Utente.
- **Sito Internet della Società:** [www.nexi.it](http://www.nexi.it).
- **Società:** Nexi Payments SpA.
- **Testo Unico Bancario:** il D.Lgs. n. 385/1993.
- **Utente:** il soggetto che utilizza il Servizio AIS e il Servizio PIS.

## Art. 2 – Oggetto del Contratto

- 2.1. Il Contratto ha per oggetto la prestazione da parte della Società all'Utente del Servizio PagoinConto che racchiude il Servizio PIS e AIS.
- 2.2. **Il Servizio PIS**
  - 2.2.1. Il Servizio PIS consente all'Utente di disporre un Ordine di pagamento, per importi inferiori a 15.000 Euro, senza dover accedere all'*home banking* del Conto, semplificando il pagamento dei beni e/o servizi acquistati dal Partner della Società.
  - 2.2.2. Il Servizio PIS è prestato mediante un'interfaccia messa a disposizione dalla Società, a cui l'Utente è indirizzato dai sistemi informatici del Partner della Società.
  - 2.2.3. La Società presta il Servizio PIS avvalendosi di API (*Access Point Interfaces*).
- 2.3. **Il Servizio AIS**
  - 2.3.1. Il Servizio AIS consente all'Utente di reperire in modo automatizzato le coordinate bancarie del Conto utili all'erogazione del Servizio PIS, semplificandone l'esperienza d'uso.
  - 2.3.2. Il Servizio AIS è un servizio opzionale, a cui l'Utente può accedere solamente dopo aver selezionato nei sistemi informatici del Partner della Società il Servizio PIS. La scelta del Servizio AIS rappresenta, tra l'altro, un'alternativa all'inserimento manuale delle coordinate bancarie del Conto.

- 2.3.3. La Società recupera le coordinate bancarie relative al Conto attraverso API (*Access Point Interfaces*).

## Art. 3 – Controlli sull'Utente

- 3.1. Quando accede all'interfaccia del Servizio PIS, l'Utente visualizza un *form* in cui deve indicare i suoi dati identificativi (e.g., nome, cognome, data di nascita, comune di nascita, codice fiscale, ragione o denominazione sociale, P.IVA, Codice Fiscale della Società) e un valido indirizzo *e-mail*. Laddove il *form* sia precompilato, l'Utente deve limitarsi a verificare ed eventualmente modificare i dati indicati nei relativi campi.
- 3.2. L'interfaccia chiede all'Utente di confermare i dati e la presa visione del Foglio Informativo relativo ai Servizi, al quale può accedere mediante un apposito *link*.
- 3.3. Mediante la conferma di cui al precedente art. 3.2. l'Utente garantisce alla Società la correttezza e la veridicità dei dati identificativi inseriti nel *form*.
- 3.4. La Società si riserva di non erogare i Servizi all'esito di specifici controlli sui dati forniti dall'Utente.

## Art. 4 – Perfezionamento del Contratto

- 4.1. Il Contratto è perfezionato al momento dell'accettazione dell'Utente, manifestata cliccando un'apposita sezione dell'interfaccia del Servizio PagoinConto.
- 4.2. Copie del Contratto e dell'Informativa Privacy sono inviate dalla Società all'indirizzo *e-mail* comunicato dall'Utente in caso di positiva conclusione del processo di disposizione di Ordine di pagamento.
- 4.3. Accettando il presente Contratto, l'Utente prende atto che una copia completa del Contratto, debitamente compilata e comprensiva del Documento di Sintesi, viene consegnata in caso di positiva conclusione del processo di disposizione dell'Ordine di pagamento mediante trasmissione all'indirizzo di posta elettronica / PEC fornito.

## Art. 5 – Autorizzazione alla Società per la prestazione dei Servizi

- 5.1. La Società presta i Servizi sulla base di un esplicito consenso dell'Utente.
- 5.2. Il consenso si intende validamente manifestato solamente in caso di positivo riscontro comunicato alla Società dall'ASPSP a seguito della richiesta di avvio della procedura di Autenticazione Forte dell'Utente gestita dallo stesso ASPSP.
- 5.3. **Servizio PIS**

In particolare, all'Utente è mostrato il riepilogo dell'Ordine di pagamento in cui sono indicate le seguenti informazioni:

  - i) importo;
  - ii) dati dell'Utente ordinante;
  - iii) coordinate bancarie del Conto di addebito e ASPSP presso il quale il Conto è acceso;
  - iv) data di inserimento dell'Ordine di pagamento;
  - v) causale dell'Ordine di pagamento;
  - vi) dati del Partner della Società.

Contestualmente, all'Utente è chiesto di manifestare il proprio consenso alla disposizione dell'Ordine di pagamento, cliccando un'apposita sezione dell'interfaccia del Servizio PIS.

L'Utente si autentica, dunque, sui sistemi dell'ASPSP secondo le modalità dal medesimo stabilite (ad esempio, l'ASPSP chiede all'Utente di inserire *username*, *password* e codice di sicurezza generato tramite token, che lo stesso utilizza per accedere al proprio Conto dal sito web dell'ASPSP).
- 5.4. **Servizio AIS**

In particolare, dopo aver selezionato l'ASPSP presso cui è acceso il Conto, l'Utente manifesta il proprio consenso all'esecuzione del Servizio, cliccando un'apposita sezione dell'interfaccia del Servizio AIS e si autentica presso i sistemi dell'ASPSP secondo le modalità dal medesimo stabilite (ad esempio, l'ASPSP chiede all'Utente di inserire *username*, *password* e codice di sicurezza generato tramite token, che lo stesso utilizza per accedere al proprio Conto dal sito web dell'ASPSP).

# REGOLAMENTO

## Servizio PagoinConto

- 5.5.** I codici e i dispositivi da utilizzare nel corso della procedura di Autenticazione Forte sono di esclusiva titolarità dell'Utente, che ha l'obbligo di custodirli con diligenza secondo quanto previsto dal rapporto contrattuale tra l'Utente stesso e l'ASPSP; l'Utente deve custodire con diligenza anche le credenziali eventualmente utilizzate per accedere ai sistemi informatici del Partner della Società. La Società non visualizza né memorizza le credenziali di sicurezza utilizzate dall'Utente nell'ambito della procedura di Autenticazione Forte, che si svolge su sistemi proprietari dell'ASPSP né le credenziali eventualmente utilizzate per accedere ai sistemi del Partner della Società.
- 5.6.** La Società presta i Servizi solamente se l'ASPSP comunica alla Società stesso riscontro positivo a seguito della richiesta di avvio della procedura di Autenticazione Forte dell'Utente. In caso contrario, l'interfaccia del Servizio PIS comunica all'Utente l'impossibilità di utilizzare i Servizi.

## Art. 6 – Revoca del consenso

### 6.1. Servizio PIS

- 6.1.1.** La disposizione dell'Ordine di pagamento mediante il Servizio PIS può essere interrotta in qualsiasi momento, purché ciò avvenga prima del termine della procedura di Autenticazione Forte.
- 6.1.2.** Il positivo riscontro comunicato alla Società dall'ASPSP a seguito della richiesta di avvio di tale procedura rende irrevocabile l'Ordine di pagamento. La Società è pertanto estranea, e declina ogni responsabilità, in merito all'eventuale revoca dell'Ordine di pagamento intercorsa dopo tali termini e autorizzata dall'ASPSP dell'Utente (poiché tale autorizzazione, di sola responsabilità dell'ASPSP dell'Utente, avverrebbe in violazione delle previsioni di cui all'articolo 17 del Decreto Legislativo 27 gennaio 2010, n. 11) e comunque in merito all'esecuzione dell'ordine di pagamento da parte di tale ASPSP.

### 6.2. Servizio AIS

- 6.2.1.** La procedura per l'erogazione del Servizio AIS può essere interrotta in qualsiasi momento, purché ciò avvenga prima del termine del processo di Autenticazione Forte.
- 6.2.2.** Il positivo riscontro comunicato alla Società dall'ASPSP a seguito della richiesta di avvio di tale procedura rende irrevocabile il consenso.

## Art. 7 – Durata del Contratto

- 7.1.** I Servizi hanno natura occasionale. Il presente Contratto si conclude con l'invio all'ASPSP di un Ordine di pagamento.
- 7.2.** L'Utente interessato a utilizzare nuovamente i Servizi deve sottoscrivere un nuovo Contratto con la Società.

## Art. 8 – Costo dei Servizi

Per il dettaglio su costi, commissioni e spese relative ai Servizi, si rinvia al documento di sintesi.

## Art. 9 – Notifica e rettifica di Operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite

- 9.1.** L'Utente che viene a conoscenza di Operazioni di pagamento non autorizzate o non correttamente eseguite tramite il Servizio PagoinConto, può ottenerne la rettifica solo se comunica senza indugio tale circostanza all'ASPSP presso cui ha accesso il Conto secondo i termini e le modalità previste nel contratto che disciplina tale Conto.
- 9.2.** La comunicazione deve essere effettuata entro 13 mesi dalla data di addebito. Tale termine non opera se l'Utente non ha ricevuto l'informativa prevista dal successivo art. 11.

## Art. 10 – Responsabilità

### 10.1. Servizio PIS

- 10.1.1.** In ipotesi di Operazioni di pagamento non autorizzate o in caso di mancata, inesatta o tardiva esecuzione dell'Operazioni di pagamento disposte mediante la Società, l'Utente dovrà rivolgere eventuali richieste di rimborso all'ASPSP presso cui ha accesso il Conto.
- 10.1.2.** Nessuna richiesta di rimborso potrà essere rivolta alla Società.

### 10.2. Servizio AIS

- 10.2.1.** La Società è responsabile nei confronti dell'Utente in ipotesi di accesso non autorizzato o fraudolento al Conto, a meno che non sia in grado di provare che l'Utente ha prestato il proprio consenso alla prestazione del Servizio AIS ai sensi del precedente art. 5.

- 10.2.2.** In caso di smarrimento, furto, appropriazione indebita o uso non autorizzato delle credenziali e/o dei dispositivi utilizzati per la procedura di Autenticazione Forte, l'Utente deve rivolgersi all'ASPSP presso cui ha accesso il Conto, comunicando le informazioni richieste dallo stesso ASPSP per procedere al blocco delle credenziali e/o dei dispositivi. L'Utente, inoltre, deve comunicare alla Società eventuali Ordini di pagamento disposti indebitamente o senza sua autorizzazione mediante il Servizio PIS, avvalendosi della procedura di cui al successivo art. 13.1.
- 10.2.3.** La responsabilità della Società non si estende alle ipotesi di caso fortuito o forza maggiore e ai casi in cui la Società abbia agito in conformità con i vincoli derivanti da obblighi di legge.
- 10.2.4.** L'Utente riconosce l'estraneità della Società rispetto ai rapporti tra l'Utente stesso e il Partner della Società. Pertanto, nessuna responsabilità potrà essere addebitata alla Società per difetti nei beni o servizi acquistati dal Partner della Società, tardata, mancata o parziale consegna dei beni, tardata, mancata o parziale erogazione dei servizi.

## Art. 11 – Ricevuta

- 11.1.** Subito dopo la disposizione dell'Ordine di pagamento, l'Utente visualizza nell'interfaccia del Servizio PIS una ricevuta contenente le seguenti informazioni:
- la conferma del buon esito della disposizione dell'Ordine di pagamento;
  - un riferimento che consente all'Utente di individuare la disposizione dell'Ordine di pagamento;
  - l'importo dell'Operazione di pagamento.
- 11.2.** Copia della ricevuta è inviata dalla Società all'indirizzo e-mail comunicato dall'Utente.

## Art. 12 – Reclami ricorsi e conciliazioni

- 12.1.** L'Utente può presentare reclami alla Società – Ufficio Claims Management:
- compilando un *form* reclami dedicato ai Servizi PIS e AIS al seguente *link*: <https://www.nexi.it/reclami.html>;
  - a mezzo lettera raccomandata A/R o posta prioritaria al seguente indirizzo: Nexi Payments SpA – Ufficio Claims Management, Corso Sempione, 55 - 20149 Milano;
  - a mezzo fax al n. 02-34.88.91.54;
  - per via telematica al seguente indirizzo e-mail: [pagoincontro@informa.nexi.it](mailto:pagoincontro@informa.nexi.it);
  - a mezzo posta elettronica certificata al seguente indirizzo pec: [reclami.nexipayments@pec.nexi.it](mailto:reclami.nexipayments@pec.nexi.it).
- 12.2.** È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza l'Utente.
- 12.3.** La Società darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo. In situazioni eccezionali, se la Società non può rispondere entro 15 (quindici) giorni lavorativi per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'Utente otterrà una risposta definitiva; in ogni caso, tale termine non potrà essere superiore a 35 (trentacinque) giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo.
- 12.4.** Se l'Utente non è soddisfatto della risposta o se la risposta è fornita oltre il termine previsto dal precedente paragrafo 12.3, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), utilizzando la modulistica disponibile su [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) o presso le filiali della Banca d'Italia. Per maggiori informazioni, l'Utente può consultare la "Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario" disponibile sul Sito Internet della Società, presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure può consultare direttamente il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).
- 12.5.** In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza, l'Utente può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo alla Società, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (d.lgs. 4 marzo 2010, n. 28).

# REGOLAMENTO

## Servizio PagoinConto

**12.6.** In ogni caso, l'esperimento di tale procedimento di mediazione è condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale.

### Art. 13 – Come comunicare con la Società

- 13.1.** Per informazioni, chiarimenti e richieste di assistenza relative ai Servizi, l'Utente può:
- consultare le risposte alle "domande più frequenti" sui Servizi al seguente link:  
<https://www.nexi.it/privati/servizi/faq/pago-in-conto.html>  
se l'Utente riveste la qualifica di consumatore, o in alternativa al seguente link:  
<https://www.nexi.it/business/servizi/faq/pago-in-conto.html>;
  - contattare la Società compilando un apposito form online al seguente link:  
<https://www.nexi.it/privati/servizi/faq/pago-in-conto/form-contatto.html>  
se l'Utente riveste la qualifica di consumatore, o in alternativa al seguente link:  
<https://www.nexi.it/business/servizi/faq/pago-in-conto/form-contatto.html>;

### Art. 14 – Controlli

La Società è soggetta ai controlli esercitati da Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale, 91 - 00184 Roma.

### Art. 15 – Legge applicabile e foro competente

- 15.1.** Il Contratto è redatto in lingua italiana e regolato dalla legge italiana.
- 15.2.** Se l'Utente riveste la qualifica di consumatore, per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro dove l'Utente ha la residenza o il domicilio eletto.
- 15.3.** Se l'Utente non riveste la qualifica di Consumatore, per qualsiasi controversia sulla validità, efficacia, interpretazione ed esecuzione del Contratto sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Milano.