

## FOGLIO INFORMATIVO

### SERVIZIO DI PAGAMENTO BOLLETTINI POSTALI

#### INFORMATIVA SULL'INTERMEDIARIO

Nexi Payments SpA • Corso Sempione 55, 20149 Milano • T. +39 02.3488.1 • F. +39 02.3488.4180 • [www.nexi.it](http://www.nexi.it) • [www.nexigroup.com](http://www.nexigroup.com) • Reg. Imprese Milano, Monza Brianza e Lodi, C.F. 04107060966 • Membro del Gruppo IVA Nexi P.IVA 10542790968 • REA Milano 1725898 • Capitale Sociale € 140.467.830,60 i.v. • Albo IMEL art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993 n. 32875.7 • Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Nexi SpA

#### DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO

##### Caratteristiche del servizio

Nexi Payments (di seguito, "Nexi") a seguito di un accordo con Poste Italiane Spa, offre il servizio pagamento dei Bollettini Postali (di seguito "Bollettino/i") e dei Bollettini PagoPA (questi ultimi ove attivati) di importo complessivo inferiore a euro 1.000,00 con trasferimento a favore di determinati soggetti (Beneficiari) dei fondi raccolti tramite l'infrastruttura tecnologica che il canale GDO mette a disposizione all'interno dei propri Punti Vendita. Il servizio permette quindi al Cliente di effettuare presso la GDO, i pagamenti di Bollettini. Il pagamento del Bollettino dovrà essere effettuato soltanto per l'intero ammontare indicato nello stesso. A fronte del servizio prestato, il Cliente riconoscerà a Nexi una commissione per ciascuna operazione effettuata.

##### Principali rischi

Il rischio tipico del servizio è costituito dallo smarrimento e/o dal furto dello scontrino unitamente al relativo Bollettino. In tale situazione, il Cliente potrebbe trovarsi nella condizione di dover effettuare nuovamente il pagamento dell'importo previsto dal Bollettino, oltre ad eventuali sanzioni (non essendo in grado di dimostrare l'esecuzione del pagamento), oppure di non poter ricevere ulteriormente le prestazioni erogate a suo favore dal Beneficiario.

Tra gli altri fattori di rischio vanno enumerati: 1) impossibilità di eseguire il pagamento quando i dati contenuti nel Bollettino non siano chiaramente leggibili e pertanto l'addetto cassa non può procedere con l'operazione (in tal caso la richiesta di pagamento avanzata dal Cliente si considererà come non ricevuta); 2) deterioramento della ricevuta di pagamento rilasciata al Cliente; 3) impossibilità di eseguire il pagamento tramite carte di pagamento dovuta ad inaccessibilità temporanea ai circuiti di pagamento.

A tal fine, si consiglia al Cliente di conservare e custodire adeguatamente sia il Bollettino, sia la relativa ricevuta di pagamento.

#### PRINCIPALI CONDIZIONE ECONOMICHE

Le condizioni economiche **massime** applicabili al pagamento del Bollettino sono le seguenti:

| Voci                 | Commissione                 |
|----------------------|-----------------------------|
| Pagamento Bollettino | €. 3,00 per ogni Bollettino |

## RECLAMI

L'Esercente può presentare reclami a Nexi con comunicazione scritta tramite i seguenti canali:

- sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it), nella sezione Reclami, compilando il Form reclami "esercenti"
- via fax al n. 02/3488.9154
- via e-mail all'indirizzo: [c.satisfaction@nexigroup.com](mailto:c.satisfaction@nexigroup.com)
- con PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo: [reclami.nexipayments@pec.nexi.it](mailto:reclami.nexipayments@pec.nexi.it)
- a mezzo posta ordinaria, raccomandata A.R. o posta prioritaria ai seguenti recapiti: Nexi Payments - Claims Management, Corso Sempione n. 55, 20149, Milano.

Per maggiori dettagli in merito alle modalità di gestione dei reclami, si rimanda alla sezione Reclami del sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it).

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'Esercente.

Nexi dà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giornate operative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Qualora Nexi venga a trovarsi nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche sopra indicate, potrà sottoporre all'Esercente una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 (quindici) giornate operative.

Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 (quindici) giornate operative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza di Nexi.

Nei casi di risposta interlocutoria, Nexi dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) giornate operative. Se Nexi non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se l'Esercente non è comunque soddisfatto della risposta, l'Esercente, se il reclamo è relativo al Servizio Acquiring, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi espressamente previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario. Tale Guida è disponibile sul Sito Internet o attraverso il Servizio Clienti, presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico, o direttamente sul sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

Il ricorso all'ABF è di regola presentato on line accedendo all'Area Riservata del portale [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), previa registrazione. Il costo del ricorso all'ABF è pari a 20 euro, o altro importo determinato dall'ABF stesso.

In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, l'Esercente può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo a Nexi, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto

Legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e successive modifiche), il cui elenco è consultabile presso il sito internet <https://mediazione.giustizia.it> nella sezione dedicata. In ogni caso, l'esperimento di tale procedimento di mediazione è condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale.

In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte di Nexi delle regole di condotta che riguardano la prestazione dei servizi di pagamento, l'Esercente può presentare un esposto alla Banca d'Italia (ai sensi dell'art. 39 del D. Lgs. 11/2010). In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti da Nexi in relazione alla prestazione dei servizi di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie nei confronti dei soggetti che svolgono funzioni di amministrazione, direzione nonché dei soggetti che svolgono funzioni di controllo per mancata vigilanza sull'osservanza degli obblighi in questione, nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D. Lgs. 11/2010 e successive modifiche).

## LEGENDA

- **Bollettino/i:** si intendono i bollettini di conto corrente postale premarcati (di tipo 896) e i Bollettini PagoPA (ove attivati), di importo complessivi fino ad euro 1.000, inclusivi di oneri e commissioni eventualmente dovuti, per ciascuna tipologia. I Bollettini configurano una posizione debitoria di un cliente di un'entità creditrice, emittente del Bollettino, che ha stipulato un accordo con Poste per l'utilizzo e l'incasso dei Bollettini. I Bollettini PagoPA consentono i pagamenti verso la Pubblica Amministrazione che riportano il logo "PagoPA";
- **Cliente:** soggetto che effettua il pagamento del Bollettino utilizzando la Carta. Questi viene considerato 'cliente occasionale' di Nexi non avendo un rapporto continuativo con la stessa;
- **Esercente/i:** soggetto che sottoscrive il Contratto con Nexi al fine di mettere a disposizione il Servizio presso i propri Punti Vendita;
- **GDO:** Grande Distribuzione Organizzata alla quale appartiene il Cliente convenzionato di volta in volta da Nexi.