

## Pagamento bollettini PagoPa tramite POS (Fisico o Virtuale)

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

#### BPER Banca S.p.A.

Sede legale e amministrativa in Via San Carlo 8/20 – 41121 Modena

Telefono 059/2021111 (centralino) - Fax 059/2021333

Indirizzo email bpergroup@bper.it / sito internet www.bper.it

Numero di iscrizione all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia 4932

Codice Fiscale e Numero di Iscrizione al Registro delle Imprese: 01153230360

Società appartenente al Gruppo Iva BPER Banca Partita Iva 03830780361

Gruppo bancario BPER Banca S.p.A. – 5387.6

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

Aderente al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie

Aderente all'Arbitro Bancario Finanziario

La banca è soggetta alla vigilanza della Banca d'Italia

### CHE COS'È IL PAGOPA

Il nodo dei pagamenti è la piattaforma tecnologica del sistema PagoPA che rende possibili i pagamenti elettronici verso le pubbliche amministrazioni e i gestori dei pubblici servizi. Attraverso questo sistema è possibile per i clienti disporre, in via telematica e con strumenti elettronici, i pagamenti a favore delle pubbliche amministrazioni creditrici, avendo preliminarmente la certezza della correttezza dell'importo del pagamento stesso e, contestualmente, una ricevuta liberatoria da parte dell'ente creditore.

Mette a disposizione il servizio di pagamento telematico dei servizi esposti sulla piattaforma PagoPA con strumenti elettronici, ossia carta di credito/debito ed eseguiti dall'istituto di pagamento sotto forma di trasferimento fondi sul conto della pubblica amministrazione creditrice.

I pagamenti disposti sulla piattaforma PagoPA sono irrevocabili: pertanto, una volta che l'operazione sarà andata a buon fine, non sarà possibile richiederne la revoca.

A fronte del Servizio offerto, il Cliente corrisponderà una commissione per ciascuna operazione effettuata, il cui ammontare è indicato nelle condizioni economiche riportate nel presente documento.

Il Cliente, prima di procedere all'operazione, deve leggere attentamente il Foglio Informativo e l'Informativa sulla Privacy.

I principali rischi collegati al Servizio sono i seguenti:

- utilizzo della propria carta in modalità online in modo non diligente: il Cliente, nell'utilizzo della propria carta di pagamento in modalità online, dovrà seguire la normale diligenza del buon padre di famiglia.
- irrevocabilità dell'ordine di pagamento: una volta eseguito il pagamento, il Cliente non potrà in alcun modo revocarlo. Una volta che l'operazione sarà andata a buon fine, non sarà possibile richiederne la cancellazione.
- in caso di utilizzo fraudolento della propria carta da parte di soggetti terzi si rimanda ai termini convenuti tra il Cliente e l'emittente della carta di pagamento utilizzata che regolano le condizioni di utilizzo della medesima carta.

### CARATTERISTICHE SPECIFICHE

<b>A chi è rivolto</b>	<i>Consumatori e non consumatori che hanno necessità di effettuare pagamenti verso la Pubblica amministrazione che ha emesso titoli di incasso tramite la piattaforma PagoPA</i>
<b>A chi rivolgersi per ulteriori informazioni</b>	<i>Per informazioni sul PagoPA, accedere al sito ufficiale del servizio <a href="https://www.pagopa.gov.it/">https://www.pagopa.gov.it/</a></i>

#### Oggetto del Servizio.

Il Servizio erogato da BPER banca consiste nell'esecuzione del **pagamento dei bollettini PagoPA** con carte di debito/credito tramite POS fisico o virtuale ([www.pagoiuv.it](http://www.pagoiuv.it) o altri siti collegati a questo portale) da parte dei debitori ed il connesso trasferimento di fondi agli Enti Beneficiari.

L'AgID (Agenzia per l'Italia digitale) ha emanato la normativa che prevede che, entro il 31 dicembre 2019, tutti i pagamenti delle Pubbliche Amministrazioni devono essere resi disponibili attraverso la piattaforma PagoPA (articolo 65, comma 2, del decreto legislativo 13 dicembre 2017, n. 217, modificato dall'art. 8 comma 4 del D.L. 14/12/2018, n. 135).

I consumatori e i non consumatori possono effettuare tali pagamenti tramite i vari canali messi a disposizione dei PSP (prestatori servizi di pagamento).

BPER Banca (con il Gruppo Bper) ha aderito ad operare sul mercato dei pagamenti PagoPA nella forma indiretta di PSP-Prestatore di Servizi di Pagamento con la modalità 1 (carta di credito tramite Pos virtuale e fisico) e modalità 3 (Internet banking e Cbill). Per ulteriori informazioni vedere il sito [www.agid.gov.it/agenda-digitale/pubblica-amministrazione/pagamenti-elettronici](http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/pubblica-amministrazione/pagamenti-elettronici).

BPER Banca, per la realizzazione delle componenti tecnologiche della piattaforma di incasso dei bollettini PagoPA, si avvale della collaborazione della società **Numera Sistemi e Informatica S.p.A. in qualità di partner tecnologico.**

Numera Sistemi e Informatica S.p.A. – Z.I. Predda Niedda Nord strada 6 Sassari (SS) (di seguito – “Numera”) cura la Gestione dell’incasso di titoli contraddistinti dallo standard “PagoPA” effettuato tramite POS fisico (tramite APP “PAGO”) o Pos virtuale (tramite portale [www.pagoiuv.it](http://www.pagoiuv.it) o altri siti collegati a questo portale).

I Servizi erogati da Numera, comprendono:

- l’accesso al portale [www.pagoiuv.it](http://www.pagoiuv.it), con la quale è possibile interrogare, pagare tramite carta di credito e chiudere – secondo gli standard definiti da AgID (Agenzia per l’Italia Digitale) – titoli contraddistinti dallo standard IUV;
- l’accesso all’applicazione “PAGO”, con la quale è possibile interrogare, pagare e chiudere – secondo gli standard definiti da AgID (Agenzia per l’Italia Digitale) – titoli contraddistinti dallo standard IUV. L’applicazione “PAGO” viene rilasciata unicamente a seguito della stipula di un contratto POS con un Prestatore di Servizi di Pagamento (PSP) abilitato al circuito PagoPA e che abbia sottoscritto con Numera un contratto di gestione del servizio PagoPA stesso;
- assistenza al funzionamento dei servizi descritti secondo i punti di contatto indicati nella stessa App e/o nel sito [www.numera.it](http://www.numera.it) alla pagina “Contatti”.

### Modalità di esecuzione

Per effettuare l’operazione di pagamento il debitore, quando richiesto dalla piattaforma, deve inserire i dati dell’avviso di pagamento (codice fiscale dell’Ente creditore, codice dell’avviso di pagamento). Se la transazione avviene tramite l’APP PAGO installata sul POS fisico, in alternativa i dati dell’avviso di pagamento possono essere acquisiti tramite lettura del QRCode presente nel bollettino (tramite la videocamera del POS).

L’applicazione verifica i dati inseriti e recupera dal sistema PagoPA tutti i dati dell’avviso di pagamento, mostrandoli all’utente in modo da poterli confrontare con quelli riportati nel bollettino in suo possesso. Se i dati sono corretti si può procedere con la autorizzazione al pagamento. L’app visualizzerà una pagina di conferma con il solo importo da pagare. Proseguendo verrà infine visualizzata la pagina di inserimento della carta di debito/credito e il PIN. Se l’operazione termina correttamente verrà visualizzata la pagina in cui si indica che la transazione è stata approvata e rilasciata quietanza con i dati del pagamento effettuato. Se il pagamento avviene tramite il portale [www.pagoiuv.it](http://www.pagoiuv.it) o siti collegati, una volta che l’operazione è stata portata a termine con successo, il Cliente riceverà la ricevuta sull’email indicata o potrà scaricarla direttamente dal Sito. La ricevuta riporta i dati inseriti dal Cliente ed utilizzati per il pagamento.

### Responsabilità di Numera S.p.A.

Numera S.p.A. è responsabile della corretta esecuzione dell’operazione di pagamento e, in particolare, del trasferimento dei fondi a favore del Beneficiario, fatti salvi i casi in cui ricorra una causa di forza maggiore/caso fortuito o il Cliente fornisca dati errati o incompleti. Si precisa che l’attività di acquiring, consistente nella gestione dei flussi finanziari con i circuiti di pagamento (VISA, MasterCard, VPAY, Maestro) non sarà svolta direttamente da Numera S.p.A. bensì da BPER Banca, munita dell’apposita autorizzazione. In nessun caso Numera S.p.A. potrà essere considerato responsabile per pretese del Cliente relative ai servizi erogati dai Beneficiari pertanto, una volta completata l’operazione di pagamento, qualsiasi problematica non inerente alla corretta prestazione del Servizio dovrà essere sottoposta esclusivamente all’attenzione dell’Ente Beneficiario. Numera S.p.A. non è responsabile qualora il mancato pagamento provenga da eventuali impossibilità, oggettive o soggettive, imputabili al Cliente e relative al metodo di pagamento scelto dallo stesso, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancanza di fondi per effettuare il pagamento o le mancate autorizzazioni ricevute da parte dell’acquirer.

### Revoche, rettifiche e dinieghi.

Una volta inviato, l’ordine di esecuzione del pagamento non può essere revocato.

### Disponibilità del servizio

Il servizio è garantito nei seguenti orari: -- dal lunedì al venerdì 8:00-21:00 -- sabato 8:00-14:00. Al di fuori dell’orario riportato il servizio potrebbe non essere disponibile.

### Tempi massimi di esecuzione

Una volta impartito l’ordine di pagamento a mezzo carta di credito, Numera S.p.A. trasmetterà i fondi al Beneficiario entro la fine della giornata operativa successiva a quella in cui l’ordine sia stato impartito. Una volta impartito l’ordine di pagamento ed acquisita la relativa accettazione da parte dell’istituto di pagamento acquirer, verrà generata sulla piattaforma PagoPA una ricevuta di pagamento con effetto solutorio a favore del Cliente. Ciò significa che, mediante inserimento ed accettazione dell’ordine di pagamento, il Cliente estinguerà il proprio debito nei confronti del Beneficiario.

### Legislazione e Foro competente

Il servizio offerto è assoggettato alla Legislazione italiana. Fatti salvi i diritti attribuiti al Cliente e derivanti dal rapporto contrattuale tra questi e il Beneficiario, le eventuali controversie che dovessero insorgere in merito all’esecuzione del Servizio saranno di competenza esclusiva del Foro di Roma ovvero, qualora il Cliente rivesta la qualifica di “consumatore” ai sensi dell’art. 3, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 6 settembre 2005, n. 206 e s.m.i., del Foro del luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

### Trattamento dei dati personali

Numera S.p.A. provvede al trattamento dei dati personali del Cliente secondo le modalità descritte nell’informativa, disponibile sulla pagina di pagamento.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Operazione di pagamento (importo bollettino) Da euro	A euro	Costo in Euro
0,01	200,00	1,70
200,01	300,00	2,00
300,01	400,00	2,50
400,01	500,00	3,00
500,01	600,00	3,50
600,01	900,00	5,00
900,01	1.680,00	9,00
1.680,01	3.800,00	20,00
Oltre	NON AMMESSO	

## RECESSO E RECLAMI

### Esclusione del diritto di recesso.

Ai sensi dell'art. 67-duodecies, comma 5, lettera c) del D. Lgs. 206 del 2005 (Codice del Consumo), il Cliente prende atto espressamente che non trova applicazione il diritto di recesso, dal momento che l'invio dell'ordine di esecuzione dell'operazione di pagamento costituisce richiesta espressa da parte dello stesso e quindi il servizio è stato interamente eseguito da entrambe le parti su sua esplicita richiesta.

### Reclami

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca istituito presso la Direzione Generale, **Via San Carlo 8/20, Modena**, che risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

In caso di reclami aventi ad oggetto servizi di pagamento, la Banca si pronuncia entro 15 giornate operative dalla ricezione del medesimo; in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro il predetto termine, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a: Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.

Il cliente può inoltre consultare la Guida all'Arbitro Bancario Finanziario – ABF disponibile sul sito internet della Banca ([www.bper.it](http://www.bper.it)) nella sezione dedicata alla Trasparenza.

L'Arbitro Bancario Finanziario è articolato sul territorio nazionale nei seguenti Collegi:

Milano decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in, Friuli-Venezia Giulia, Lombardia, Trentino-Alto Adige e Veneto.

Segreteria tecnica del Collegio di Milano, Via Cordusio, 5, 20123 Milano, tel. 02 72424246.

Torino decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta.

Segreteria tecnica del Collegio di Torino, Via Arsenale 8, 10121 Torino, tel. 011 5518590.

Bologna decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Emilia-Romagna e Toscana,

Segreteria tecnica del Collegio di Bologna, Piazza Cavour, 6, 40124 Bologna, tel. 051 6430120.

Roma decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Abruzzo, Lazio, Marche, Umbria, oppure in uno Stato estero.

Segreteria tecnica del Collegio di Roma, Via Venti Settembre, 97/e, 00187 Roma, tel. 06 47929235.

Napoli decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Campania e Molise.

Segreteria tecnica del Collegio di Napoli, Via Miguel Cervantes, 71, 80133 Napoli, tel. 081 7975350

Bari decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Basilicata, Calabria, Puglia.

Segreteria tecnica del Collegio di Bari, Corso Cavour 4, 70121 Bari, tel. 080 5731510

Palermo decide i ricorsi dei clienti che hanno il domicilio in Sicilia e Sardegna.

Segreteria tecnica del Collegio di Palermo, Via Cavour, 131/A, 90133 Palermo, tel. 091 6074310.

Il Cliente ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede la Banca per chiedere l'intervento dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.

### Conciliazione

Il cliente, in caso di controversia con la Banca, può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la Banca stessa, grazie all'intervento di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, via delle Botteghe Oscure 54.

## LEGENDA

<b>Acquirer</b>	prestatore di servizi di pagamento abilitato all'esecuzione di transazioni di pagamento mediante carta di credito dotato di tutte le certificazioni di sicurezza previste dalla normativa pro tempore vigente
<b>Beneficiario</b>	Ente/i destinatario/i dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento eseguita dal Cliente
<b>Carta di credito</b>	Strumento di pagamento che abilita il titolare, in base a un rapporto contrattuale con l'emittente, a effettuare acquisti di beni o servizi presso qualsiasi esercizio convenzionato con l'emittente (es. tramite terminale P.O.S.) oppure prelievi di contante (es. tramite sportelli automatici - ATM) con pagamento differito.
<b>Carta di debito Bancomat - PagoBancomat</b>	E' lo strumento di pagamento che permette di effettuare operazioni di acquisto presso tutti gli esercizi convenzionati o di prelievo presso gli sportelli automatici (con addebito immediato).
<b>Cliente</b>	Il Soggetto che, accedendo alla piattaforma pagoPA seleziona BPER Banca tra i prestatori di servizi di pagamento disponibili
<b>Esercente</b>	Attività economica (negozi, laboratorio, pubblico esercizio, ente) presso la quale viene installato il P.O.S.
<b>Funzionalità CONTACTLESS (Senza contatto)</b>	Consente transazioni di piccolo importo, (entro i limiti contrattualmente previsti), senza la necessità di digitare il codice PIN, ma semplicemente avvicinando la carta all'apposito terminale P.O.S.
<b>Giornata operativa</b>	Il giorno in cui il Prestatore di Servizi di Pagamento coinvolto nell'esecuzione di un'Operazione di Pagamento è operativo, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'Operazione di Pagamento stessa.
<b>Nodo dei pagamenti</b>	il nodo dei pagamenti è la piattaforma tecnologica del sistema pagoPA che rende possibili i pagamenti elettronici verso le pubbliche amministrazioni e i gestori dei pubblici servizi. Attraverso questo sistema è possibile per i clienti disporre, in via telematica e con strumenti elettronici, i pagamenti a favore delle pubbliche amministrazioni creditrici, avendo preliminarmente la certezza della bontà dell'importo del pagamento stesso e contestualmente una ricevuta liberatoria da parte dell'ente creditore.
<b>Pagamenti telematici</b>	pagamenti sulla piattaforma pagoPA disposti dai clienti in via telematica e con strumenti elettronici ed eseguiti dall'istituto di pagamento, attraverso il nodo dei pagamenti, sotto forma di trasferimento fondi sul conto della pubblica amministrazione creditrice
<b>PagoPA</b>	PagoPA è una piattaforma nazionale che rende possibili i pagamenti elettronici verso le pubbliche amministrazioni e i gestori dei pubblici servizi. Attraverso questo sistema è possibile per i clienti disporre, in via telematica e con strumenti elettronici, i pagamenti a favore delle pubbliche amministrazioni creditrici, avendo preliminarmente la certezza della correttezza dell'importo del pagamento stesso e, contestualmente, una ricevuta liberatoria da parte dell'ente creditore.
<b>P.I.N. (Personal Identification Number)</b>	Codice segreto da digitare per il prelievo di contanti su Atm e, quando previsto per la carta utilizzata, per il pagamento tramite P.O.S.
<b>P.O.S. (Point of sale) Punto di vendita</b>	Dispositivo automatico per l'accettazione delle carte per l'acquisto di beni e servizi.
<b>Protocolli di sicurezza Verified By Visa- MasterCard Secure Code</b>	Servizi forniti, rispettivamente da Visa - MasterCard, al fine di elevare i livelli di sicurezza delle transazioni effettuate tramite e-commerce.
<b>Servizio di pagamento PagoPa</b>	Il servizio di pagamento pagoPA è offerto da BPER Banca – per il tramite di un acquirer - mediante carta di credito (Visa e Mastercard) e di debito (Maestro e VPay).