

FOGLIO INFORMATIVO

relativo al servizio di incasso e trasferimento fondi per il pagamento di bollette, multe, tributi ed altri pagamenti erogati tramite il sito internet www.sisalpay.it e/o l'applicazione mobile SisalPay

(Rev. n. 8 del 26 Giugno 2019)

PARTE 1 - INFORMAZIONE SULL'INTERMEDIARIO

Denominazione Legale: Sisal Holding Istituto di Pagamento S.p.A.

Denominazione Legale: Sisal Group S.p.A.

Società con unico azionista e soggetta alla attività di direzione e coordinamento di Schumann Investments S.A.

Patrimonio destinato ad attività di servizi di pagamento, soggetto alla vigilanza della Banca d'Italia

Capitale Sociale: Euro 102.500.000,00 i.v.

Sede Legale: Via A. di Tocqueville n. 13 - 20154 Milano

Indirizzo di corrispondenza: Via A. di Tocqueville n. 13 - 20154 Milano

Indirizzo e-mail PEC: SHIP@legalmail.it

Codice Fiscale e Partita IVA: 05425630968

C.C.I.A.A.: 1820505

Numero Iscrizione Albo degli Istituti di Pagamento: 335000.1

Per ulteriori informazioni o segnalazioni è possibile consultare il sito <https://www.sisalpay.it> o chiamare il numero: 800.99.60.31

PARTE 2 - DEFINIZIONI

- a. **"Antiriciclaggio"**: significa la normativa di cui al D.Lgs. 21 novembre 2007, n. 231 e ss. mm. ii, nonché tutta la normativa di rango inferiore applicabile e le relative circolari;
- b. **"App SisalPay"**: si riferisce al software sviluppato appositamente per l'esecuzione delle "Operazioni" di cui all'art. 4 della parte 4
- c. **"Utente"**: significa colui che effettua le operazioni sui canali digitali SisalPay
- d. **"Reclamo"**: contestazione di un pagamento che l'Utente trasmette direttamente a Sisal Group S.p.A.
- e. **"Servizio"**: significa il servizio da effettuarsi attraverso il sito o tramite l'app SisalPay, mediante accettazione del Metodo di Pagamento, avente ad oggetto i) il pagamento di, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, bollettini premarcati, multe, tributi, nonché ii) l'acquisto di ricariche telefoniche e altri servizi, reso disponibile agli Utenti da SG o da SISAL per quanto di competenza di ciascuna, attraverso specifici accordi con i Beneficiari ed erogato/i tramite il sito www.sisalpay.it o l'App SisalPay;
- f. **"Sito"**: significa l'URL www.sisalpay.it e ogni altro sito di volta in volta comunicato da Sisal Group S.p.A. presso il quale si potrà accedere al Servizio
- g. **"Beneficiario"**: significa i) l'azienda che, mediante le Società, offre agli Utenti la possibilità di effettuare pagamenti o acquisti mediante il sito o l'app SisalPay e/o ii) il Beneficiario dell'Operazione effettuata dall'Utente
- h. **"Operazione"**: significa l'operazione di pagamento o acquisto ordinata dall'Utente, andata a buon fine ed avente effetto liberatorio per l'Utente nei confronti del Beneficiario o di Sisal Group S.p.A.

- i. **“Contratto”**: significa il contratto per la prestazione del Servizio stipulato tra l’Utente e le Società all’atto della specifica accettazione delle Condizioni d’uso, costituito dalle Condizioni d’uso;
- j. **“Acquirer”**: significa il soggetto terzo, mediante il quale le Società accettano il Metodo di pagamento per il finanziamento dell’Operazione;
- k. **“Ricevuta”**: significa il messaggio in formato elettronico, generato dal sistema delle Società in esito all’Operazione andata a buon fine, riportante i dati dell’Utente, l’indicativo del Titolo ed il Codice OTC. Tale Ricevuta sarà archiviata nell’Account dell’Utente accessibile dal Sito o dalla App SisalPay

PARTE 3 - CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO DI INCASSO E TRASFERIMENTO FONDI MEDIANTE TECNICHE DI COMUNICAZIONE A DISTANZA

DEFINIZIONE E FUNZIONE ECONOMICA

Sisal Group S.p.A. (di seguito “Sisal Group”) è una società che svolge attività di incasso e trasferimento fondi (di seguito “Servizio”) a favore di società private ed enti pubblici (di seguito “Beneficiari”) avvalendosi di una rete informatica costituita dai terminali ubicati presso i punti vendita autorizzati (di seguito “Punti di pagamento”), un sito internet con dominio www.sisalpay.it e un’applicazione mobile, per il pagamento di (i) bollette; (ii) multe; (iii) tributi ed (iv) altri pagamenti.

Il Servizio erogato è un incasso di denaro (di seguito “fondi”), senza l’apertura di conti di pagamento a nome del pagatore (di seguito “Cliente”) o del Beneficiario, consistente nella ricezione dei fondi da parte di Sisal Group con l’unico scopo di trasferire un ammontare corrispondente al Beneficiario o a un altro prestatore di servizi di pagamento che agisce per conto del Beneficiario.

Il Beneficiario di ciascuna operazione è indicato nel titolo di legittimazione o ricevuta di pagamento nonché sull’elenco consultabile sul sito <https://www.sisalpay.it/>.

L’esecuzione del Servizio è effettuata a fronte della corresponsione da parte del Cliente di una commissione per ciascuna operazione effettuata, determinata in funzione del Beneficiario e/o del servizio come di seguito specificato nel paragrafo “Condizioni economiche”.

PRINCIPALI RISCHI (GENERICI E SPECIFICI) DEL SERVIZIO

I principali rischi collegati al servizio sono i seguenti:

- a) furto o smarrimento dei codici di autenticazione: qualora il Cliente smarrisca o dimentichi i propri codici di autenticazione, non potrà accedere al Servizio sino al momento in cui non vengano generati nuovi codici. Inoltre, nel caso in cui tali codici di autenticazione vengano indebitamente sottratti, questi potranno essere fraudolentemente utilizzati da terzi;
- b) assenza di linea o connettività: in caso di assenza di linea o connettività, anche dipendente da ragioni non imputabili a Sisal Group, il Cliente non potrà usufruire del Servizio in modalità online, attraverso il sito internet ovvero l’applicazione mobile;
- c) presentazione della richiesta di pagamento a ridosso della scadenza: limitatamente al pagamento bollettini premarcati effettuato in assenza di una specifica convenzione tra Sisal Group e il Beneficiario, la richiesta di pagamento sarà eseguita solo il primo giorno operativo successivo alla presentazione del pagamento. In tal caso, il rischio risulta connesso alla mancata esecuzione dell’operazione in tempi utili ad assolvere gli obblighi del Cliente nei confronti del Beneficiario.

PARTE 4 – CONDIZIONI CONTRATTUALI APPLICABILI AL SERVIZIO

Art. 1 – Identificativo unico di pagamento

È l’identificativo unico del Servizio contenuto sul titolo di pagamento, sulla carta prepagata o su qualsiasi altro titolo necessario all’esecuzione del Servizio, che può essere costituito da un codice alfanumerico, da un codice a barre mono o bidimensionale e/o da un codice OCR predeterminato dal Beneficiario.

Art. 2 – Destinazione dei fondi

I fondi trasferiti non costituiscono deposito e non sono fruttiferi, ma sono vincolati all'utilizzo previsto dai rapporti in essere tra i Clienti ed i Beneficiari.

Art. 3 – Oggetto del contratto

Il Servizio erogato è un servizio di incasso di denaro, senza l'apertura di conti di pagamento a nome del Cliente o del Beneficiario, consistente nella ricezione dei fondi da parte del prestatore del servizio di incasso (Sisal Group) con l'unico scopo di trasferire un ammontare corrispondente al Beneficiario o a un altro prestatore di servizi di pagamento che agisce per conto del Beneficiario.

Art. 4 – Modalità di esecuzione

Il Cliente per l'esecuzione del Servizio deve indicare il Beneficiario del Servizio ed inserire – nell'apposito form di pagamento presente sul sito www.sisalpay.it ovvero nella sezione dedicata all'interno dell'app mobile, l'identificativo unico del servizio di incasso e trasferimento fondi contenuto sul titolo di pagamento o su qualsiasi altro titolo necessario alla esecuzione del Servizio, che può essere costituito da un codice alfanumerico o da un codice a barre mono o bidimensionale e/o da un codice OCR predeterminato dal Beneficiario. Prima del completamento dell'operazione, verrà visualizzata dal Cliente una schermata riepilogativa dei dati dell'operazione, ivi incluso l'importo oggetto del pagamento incluse le relative commissioni: il Cliente dovrà prenderne visione, controllare la correttezza dei dati ivi riportati, confermare informaticamente l'assenso all'operazione ed utilizzare il proprio strumento di pagamento (carta di pagamento, conto di pagamento digitale Bill, PayPal) per concludere l'operazione attraverso i servizi dell'acquirer con il quale Sisal Group ha stipulato apposita convenzione. Al termine dell'operazione verrà prodotta la ricevuta contenente tutti i dati della transazione che sarà resa disponibile al Cliente attraverso un'apposita sezione del sito internet o della app mobile.

In caso di pagamenti disposti a favore di Beneficiari che siano stati precedentemente convenzionati da Sisal Group, un elenco aggiornato dei quali è disponibile sul sito www.sisalpay.it, l'obbligazione di pagamento del Cliente nei confronti del Beneficiario si considera assolta nel momento dell'emissione della ricevuta, la quale assume valore probatorio e di quietanza di pagamento relativamente alle obbligazioni in essere con il Beneficiario.

Limitatamente al Servizio di pagamento di bollettini premarcati effettuato in assenza di una specifica convenzione tra Sisal Group e il Beneficiario, il pagamento deve considerarsi pro solvendo e pertanto:

- a) il pagamento effettuato dal Cliente attraverso il sito www.sisalpay.it o l'app mobile non estingue automaticamente il debito nei confronti del Beneficiario, essendo a ciò necessario il successivo versamento dei fondi da Sisal Group al Beneficiario;
- b) Sisal Group provvederà ad accreditare i fondi sul conto corrente del Beneficiario entro la fine della prima giornata operativa successiva a quella in cui è stato effettuato il pagamento dal Cliente;
- c) solo successivamente all'accredito dei fondi al Beneficiario, Sisal Group provvederà a mettere a disposizione del cliente sul sito <https://www.sisalpay.it> o sull'app SisalPay, previa registrazione allo stesso, la quietanza liberatoria del pagamento;
- d) il Cliente potrà richiedere l'annullamento dell'operazione di pagamento prima della sua esecuzione e comunque entro le ore 23:59 del giorno in cui la ricevuta di pagamento è prodotta attraverso apposita funzionalità del sito www.sisalpay.it o dell'app mobile.

Salvo quanto sopra indicato, le disposizioni di pagamento impartite dal Cliente non potranno essere revocate successivamente all'emissione della relativa ricevuta.

Art. 5 – Autenticazione forte del Cliente

Sisal Group applica l'autenticazione forte del cliente quando il Cliente:

- a) dispone una operazione di pagamento elettronico;
- b) effettua qualsiasi azione, tramite un canale a distanza, che può comportare un rischio di frode nei pagamenti o altri abusi.

Art. 6 – Tempo massimo di esecuzione del pagamento

In generale il pagamento ha effetto solutorio ed il tempo massimo di esecuzione del Servizio coincide con il tempo di emissione della ricevuta. Limitatamente al Servizio di pagamento dei Bollettini premarcati effettuato in assenza di una specifica convenzione tra Sisal Group ed il Beneficiario, il sistema evidenzia, prima della conferma dell'operazione, la data di accredito dei fondi al Beneficiario

(data di regolamento), che comunque non potrà essere posteriore rispetto alla prima giornata operativa successiva a quella in cui è stato effettuato il pagamento dal Cliente. Il Cliente, inoltre, può prendere visione sul sito <https://www.sisalpay.it> dell'elenco dei Beneficiari per i quali il pagamento è da considerarsi "salvo buon fine".

Art. 7 – Limiti del servizio di incasso e trasferimento fondi

Il Servizio è disponibile per importi per singolo pagamento, commissioni incluse, non eccedenti 1499,99 euro.

Art. 8 – Responsabilità

Sisal Group è responsabile della corretta esecuzione del pagamento, fatti salvi i casi in cui:

- il Cliente fornisca l'identificativo unico inesatto;
- ricorra una causa di forza maggiore;
- Sisal Group provi al Cliente che il pagamento è stato ricevuto dal Beneficiario.

In nessun caso Sisal Group potrà essere ritenuta responsabile per pretese dei Clienti relative ai servizi prestati agli stessi dai Beneficiari. Pertanto, completata la transazione di pagamento, qualsiasi problematica non inerente alla corretta esecuzione del Servizio, deve essere sottoposta all'attenzione del Beneficiario.

Limitatamente ai bollettini premarcati per i quali non sussiste una specifica convenzione tra Sisal Group e il Beneficiario, qualora Sisal Group non accrediti o accrediti in ritardo i fondi sul conto corrente del Beneficiario per qualsiasi disagio non imputabile al Cliente, questi sarà comunque manlevato da Sisal Group.

Art. 9 – Rapporti continuativi

L'erogazione del Servizio presso i Punti di pagamento di Sisal Group non si configura quale rapporto contrattuale continuativo tra il Cliente e Sisal Group, non comportando la sottoscrizione di alcun contratto quadro da parte del Cliente.

Art. 10 – Foro competente

Fatti salvi i diritti attribuiti ai Clienti, come anche derivanti dal rapporto contrattuale con il Beneficiario, le eventuali controversie che dovessero insorgere in merito alla esecuzione del Servizio da parte di Sisal Group saranno devolute alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

Art. 11 – Trasparenza

Il Cliente ha il diritto di prendere visione delle condizioni economiche

PARTE 5 – RECLAMI, RICORSI E CONCILIAZIONE

Il Cliente ha diritto di avvalersi delle Procedure di reclamo per la risoluzione delle controversie. Il Cliente può presentare un reclamo anche attraverso una comunicazione formale mediante posta ordinaria o posta A/R all'indirizzo Sisal Group S.p.A., Ufficio Reclami, via A. di Tocqueville n. 13, 20154, o al numero fax 02-29000811, nonché all'indirizzo di posta elettronica ship_reclami@sisal.it o PEC sisalgroup.reclami@legalmail.it. Sisal Group S.p.A. risponde al Cliente entro il termine di 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo. In situazioni eccezionali, laddove Sisal Group S.p.A. non fosse in grado di rispondere nei termini sopraindicati, per motivi indipendenti dalla sua volontà, fornirà comunque un riscontro scritto al Cliente motivando le ragioni del ritardo e specificando il termine entro il quale il Cliente otterrà una risposta definitiva. Resta inteso che qualsiasi reclamo derivante dai servizi erogati al Cliente dal Beneficiario deve essere sottoposto a quest'ultimo.

Se non è soddisfatto della risposta, prima di ricorrere al giudice ordinario, il Cliente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'ABF può:

- consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it;
- scaricare la Guida all'utilizzo del Portale ABF dal sito internet <https://www.sisalpay.it/>.

PARTE 6 – CONDIZIONI ECONOMICHE

La commissione applicata per ciascuna tipologia di Servizio è di Euro 2,00 per singola transazione. Se si utilizza la carta SisalPay il prezzo di commissione è di Euro 1,50.

Per verificare i servizi di incasso attivi consultare il sito <https://www.sisalpay.it/>.

PARTE 7 – METODI DI PAGAMENTO

Il pagamento è consentito mediante l'utilizzo di Bill, PayPal, carte di credito, di debito e prepagate con circuiti Visa, Mastercard, Maestro.

Per maggiori informazioni sulle modalità di pagamento disponibili per ciascun Servizio/Beneficiario si rimanda al sito internet <https://www.sisalpay.it/>.

PARTE 8 - INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 D.LGS. N. 196/2003

L'esecuzione del Servizio prevede l'acquisizione e il trattamento dei dati personali, trattati ai sensi del D.Lgs n. 196/2003.

Sisal Group S.p.A. - patrimonio destinato – Società con unico azionista, Part. IVA 05425630968 - Cod. Fisc. 05425630968 con sede in Milano, Via A. di Tocqueville 13 - Tel. 02 88681, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali ai sensi del D.Lgs. 196/2003, entra in possesso di dati raccolti direttamente presso i Clienti ed effettua il trattamento mediante strumenti manuali e informatici per l'esecuzione degli ordini di trasferimento, anche in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza, con le modalità di raccolta e conservazione previste dalla L. 231/2007 e successive modifiche e integrazioni (legislazione antiriciclaggio) e per le finalità connesse agli obblighi previsti dalla stessa legislazione antiriciclaggio. Per l'erogazione del servizio, il Cliente presta il consenso al trattamento dei propri dati personali, in conformità all'art. 29, comma 1-bis, del d.lgs. 27 gennaio 2010, n. 11, autorizzando l'esecuzione dell'operazione. Il conferimento dei dati personali è necessario per lo svolgimento del Servizio; il rifiuto di rispondere comporta l'impossibilità di eseguirlo: i dati sono raccolti e trattati in osservanza degli obblighi previsti dalla Normativa Antiriciclaggio (D.Lgs. n. 231/2007 e successive modifiche e integrazioni). Ai sensi dell'art. 8, 2° comma, lett. a) D.Lgs. 196/2003, i diritti di cui all'art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti) non possono essere esercitati dall'interessato con richiesta al titolare o al responsabile o con ricorso ai sensi dell'art. 145 D.Lgs. 196/2003 quando il trattamento è effettuato in base alle disposizioni della legislazione antiriciclaggio. Ai sensi dell'art. 24, lett. a) D.Lgs. 196/2003 il consenso dell'interessato non è richiesto quando il trattamento è necessario per adempiere ad un obbligo previsto dalla legge, da un regolamento o dalla normativa comunitaria. Il responsabile del trattamento dei dati del Cliente è SISAL S.p.A. con sede legale in via A. di Tocqueville 13, 20154 Milano, nella persona indicata sul proprio sito internet alla pagina:

https://www.sisalpay.it/documents/10549/24034/informativa_trattamento_dati_personali.pdf/a90bcb45-bef7-49a3-ab12-481aa0da6d1a.