

## FOGLIO INFORMATIVO E DOCUMENTO DI SINTESI

Redatto in ottemperanza al D.lgs. 385 del 1 settembre 1993 "Testo Unico delle leggi in materia bancaria creditizia" (e successive modifiche ed integrazioni), nonché ai sensi del Provvedimento di Banca d'Italia del 20 Giugno 2012 in materia di Istituti di Pagamento e del Provvedimento di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e s. m. i. in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari

### SERVIZIO DI PAGAMENTO BOLLETTINI

Foglio Informativo N.ro 14/2024 – Aggiornato al 06/12/2024

#### Parte I

#### INFORMAZIONI SULL'ISTITUTO DI PAGAMENTO

Denominazione e forma giuridica	<b>MONEYNET S.p.A.</b>
Iscrizione Albo	Istituti di Pagamento presso Banca D'Italia ex art. 114 septies T.U.B.
Codice Identificativo	36033.9
SWIFT	MOET IT 31
Sede Legale e Direzione Generale	Viale Aiace 132/134 - 90151, Palermo
Iscrizione CCIAA di Palermo	N.ro 05221390825
N.ro REA	242334 di Palermo   ITALY
C.F.	05221390825
P.IVA	05221390825
Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di	IVS Group S.A.
Autorità di controllo e vigilanza	Banca d'Italia
Sito Internet	<a href="http://www.moneynet.it">www.moneynet.it</a>
Telefono	+39 02 57524010
FAX	+39 02 57524114
PEC – Posta Elettronica Certificata	<a href="mailto:istitutodipagamento@cert.moneynet.it">istitutodipagamento@cert.moneynet.it</a>

#### GENERALITÀ DEL SOGGETTO INCARICATO ALL'ATTIVITÀ DI INCASSO FONDI:

Nome e Cognome/Ragione sociale: \_\_\_\_\_  
Indirizzo (sede legale) \_\_\_\_\_  
e-mail \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

Da esporre presso i locali dell'agenzia, presso i quali viene erogato il servizio di pagamento bollettini, avendo cura di indicare tutti i dati. Si precisa inoltre che le informazioni del presente foglio informativo sono riportate in forma sintetica nell'apposita ricevuta di pagamento, rilasciata al cliente al termine dell'operazione.

Nota Bene: Si precisa che il cliente non è tenuto a riconoscere al soggetto che effettua l'operazione di incasso fondi costi od oneri aggiuntivi rispetto a quelli indicati nel presente foglio informativo.

## Parte II **CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO DI PAGAMENTO BOLLETTINI**

### Descrizione dei Servizi

#### SERVIZIO DI PAGAMENTO BOLLETTINI

Il servizio offerto dall'intermediario consente ad un soggetto pagatore (il "Cliente") di effettuare, presso i Punti di Incasso Moneynet pagamenti di bollette e/o bollettini di conto corrente "premarcati" e "bianchi" ("il Servizio") - questi ultimi a condizione che siano soddisfatti i requisiti indicati nella specifica normativa di settore – e M.A.V. e R.A.V. in favore di determinati soggetti che vantano dei crediti nei confronti dei clienti (i "Fatturatori" o i "Biller"). L'Intermediario opera su tutto il territorio nazionale attraverso esercizi commerciali convenzionati che dispongono della necessaria dotazione tecnologica per l'esecuzione dei pagamenti (i "Punti di incasso"), il cui elenco completo ed aggiornato è disponibile sul sito internet dell'Intermediario.

Il Cliente potrà usufruire del Servizio previa presentazione di un valido Documento Giustificativo. L'operazione di pagamento potrà avere ad oggetto esclusivamente l'intera somma riportata all'interno del Documento Giustificativo (non sono ammessi pagamenti frazionati). A fronte del Servizio offerto dall'Intermediario, il Cliente dovrà corrispondere una commissione per ciascuna operazione effettuata, il cui ammontare è indicato nelle condizioni economiche riportate nel presente documento. Il pagamento potrà essere effettuato dal Cliente in contanti o mediante l'utilizzo di altri strumenti elettronici di pagamento.

#### PRINCIPALI RISCHI INERENTI AL SERVIZIO DI PAGAMENTO BOLLETTINI

I principali rischi collegati al Servizio sono i seguenti:

- erronea alimentazione del bollettino di pagamento: l'inesatta indicazione, da parte del Cliente, dell'intestazione, del numero di conto e delle generalità del Fatturatore può pregiudicare il buon esito dell'operazione di accredito;
- smarrimento o furto della ricevuta dell'avvenuta esecuzione dell'operazione di pagamento: qualora si concretizzi la fattispecie in esame e il Fatturatore dichiara di non aver ricevuto il pagamento dovuto, il Cliente non potrà dimostrare di aver correttamente provveduto al pagamento della somma indicata nel Documento Giustificativo e, conseguentemente, rischierà di:
  - (i) dover effettuare una nuova operazione di pagamento nei confronti del Fatturatore;
  - (ii) subire una interruzione nella erogazione del servizio da parte del Fatturatore;
  - (iii) di soggiacere ad eventuali sanzioni, ove previste;
- deterioramento della ricevuta: nell'ipotesi in parola, il Cliente correrà sostanzialmente i medesimi rischi esposti al punto che precede. L'Intermediario suggerisce, pertanto, di provvedere ad un'adeguata conservazione di tale ricevuta;
- presentazione della richiesta di pagamento in coincidenza con la data ultima apposta dal Fatturatore: nell'ipotesi in parola il Cliente si espone al rischio che le richieste di pagamento presentate dopo il cut-off operativo del servizio potranno esporlo all'applicazione di interessi moratori per l'eventuale ritardo da parte del Fatturatore.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE APPLICATE AL SERVIZIO PAGAMENTO BOLLETTINI

Tutti i bollettini saranno assoggettati ad una commissione massima pari a € 3,00 (tre euro).  
I M.A.V. e R.A.V saranno assoggettati ad una commissione massima pari a € 3,00 (tre euro).

## Parte III **RECLAMI E RISOLUZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE**

Il Cliente può presentare reclamo per lettera raccomandata A/R, in via informatica, via fax o presentando personalmente il reclamo presso la sede dell'Intermediario ai seguenti riferimenti:

Moneynet S.p.A. - all'indirizzo Viale Aiace 132/134 90151 Palermo ovvero via PEC all'indirizzo [ufficioreclami@cert.moneynet.it](mailto:ufficioreclami@cert.moneynet.it) o all'indirizzo e-mail: [ufficioreclami@moneynet.it](mailto:ufficioreclami@moneynet.it)

MONEYNET darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giornate operative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Qualora MONEYNET si venga a trovare nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche sovra indicate, potrà sottoporre al Cliente 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 MONEYNET.

Nei casi di risposta interlocutoria, MONEYNET dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) giornate operative.

Se MONEYNET non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se non è comunque soddisfatto della risposta, il Cliente potrà rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ([www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)) o al Conciliatore bancario finanziario ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)) ovvero ad altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia specializzato in materia bancaria e finanziaria.

## Parte IV **GLOSSARIO**

<b>FATTURATORE:</b>	o Biller, indica i beneficiari dell'operazione di pagamento eseguita dal Cliente.
<b>CLIENTE:</b>	Indica il pagatore che, recandosi presso un Punto di Incasso, chiede il pagamento della somma indicata nel Documento Giustificativo a favore di un Biller.
<b>DOCUMENTO GIUSTIFICATIVO:</b>	Indica il bollettino che il Cliente desidera pagare tramite l'Intermediario: può essere un bollettino di conto corrente o un MAV/RAV.
<b>IDENTIFICATIVO UNICO:</b>	Varia a seconda della tipologia di bollettino; per i M.A.V./R.A.V., il relativo codice.
<b>MAV (pagamento mediante avviso):</b>	Bollettino prestampato, con l'indicazione del nominativo del debitore, dell'importo da versare e della scadenza entro cui pagare. Generalmente ricorrono a questo servizio scuole, università, amministrazioni locali, amministratori di condomini o, assicurazioni e finanziarie.
<b>RAV (Ruoli mediante avviso):</b>	Bollettino utilizzato dai concessionari che trattano la riscossione di somme iscritte a ruolo, come ad esempio le sanzioni per violazioni del codice della strada, le tasse sulle concessioni governative, sulla nettezza urbana, l'iscrizione agli albi professionali.
<b>PUNTI DI INCASSO:</b>	Indica gli esercenti commerciali convenzionati dall'Intermediario presso i quali il Cliente può presentare il Documento Giustificativo per chiedere il pagamento.
<b>SERVIZIO</b>	Indica il servizio di esecuzione di ordini di pagamento effettuato mediante pagamento dei bollettini di conto corrente a favore dei Biller e mediante pagamento dei MAV/RAV.

# CONDIZIONI CONTRATTUALI CHE REGOLANO IL SERVIZIO PAGAMENTO BOLLETTINI

## ART.1) - OGGETTO DEL SERVIZIO

1.1 Il Servizio erogato dall'Intermediario consiste nell'incasso di denaro a fronte di operazioni di pagamento poste in essere dal Cliente e nel successivo trasferimento della provvista corrispondente ai Fatturatori.

1.2 Le operazioni di incasso sono eseguite dall'Intermediario per il tramite dei propri Punti di incasso, che utilizzano la piattaforma tecnologica fornita da **MONEYNET**.

1.3 Di contro, le operazioni di pagamento nei confronti dei Fatturatori sono effettuate direttamente dall'Intermediario, per il tramite dei fondi precostituiti presso lo stesso dai Punti di incasso.

## ARTICOLO 2 - MODALITÀ DI ESECUZIONE

2.1 Al fine di consentire l'erogazione del Servizio, il Cliente deve presentare al Punto di incasso il Documento Giustificativo contenente le informazioni necessarie per l'esecuzione del pagamento (identità del Fatturatore, importo, codice alfanumerico/codice a barre).

2.2 Prima del completamento della transazione, il Cliente verifica i dati dell'operazione e conferma eventualmente la correttezza degli stessi, corrispondendo al Punto di incasso, in contanti o con altro strumento elettronico di pagamento, i fondi da trasferire al Fatturatore, comprensivi delle relative commissioni. I Punti di incasso accertano esclusivamente l'integrale compilazione e la corrispondenza della somma versata dal Cliente rispetto a quella indicata nel Documento Giustificativo.

2.3 Una volta confermati i dati, l'operazione viene perfezionata dal Punto di incasso e non potrà essere annullata. Al termine dell'operazione, il terminale stampa la ricevuta che attesta la presa in carico dell'operazione da parte dell'intermediario ed il Punto di incasso consegna al Cliente la ricevuta contenente tutti i dati della transazione. L'operazione di pagamento potrà essere effettuata negli orari di apertura dei Punti di incasso.

2.4 Qualora, successivamente alla conferma, il terminale non dovesse stampare la ricevuta e/o l'operazione non sia andata a buon fine, il Cliente avrà diritto ad ottenere dal Punto di incasso la restituzione dei fondi versati.

Sulla ricevuta verrà indicato se il pagamento è effettuato salvo buon fine oppure su mandato diretto del Fatturatore. Nel primo caso l'operazione si intenderà perfezionata con l'effettivo trasferimento della provvista al beneficiario entro il giorno successivo rispetto a quello nel quale è stato effettuato il pagamento. Se, invece, il pagamento è effettuato su mandato diretto del Fatturatore, l'operazione si intenderà effettuata pro soluto ed il pagamento avrà immediato effetto liberatorio per il Cliente.

2.5 Il Cliente ha diritto successivamente, a richiesta, ad ottenere la conferma dell'esecuzione dell'operazione di pagamento presso il punto di incasso autorizzato nel quale ha effettuato il pagamento, sul sito [www.moneynet.it](http://www.moneynet.it) o utilizzando il QR Code presente nella ricevuta.

## ARTICOLO 3 - RESPONSABILITÀ DELL'INTERMEDIARIO

3.1 L'Intermediario 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 o caso fortuito;
- l'Intermediario provi al Cliente che il pagamento è stato ricevuto dal prestatore dei servizi di pagamento del Fatturatore.

3.2 Se il Cliente fornisce dati errati o incompleti, saranno a suo carico le conseguenze della mancata/errata esecuzione. Fatta salva questa ipotesi, se il Cliente viene a conoscenza dell'esecuzione, da parte dell'Intermediario, di un pagamento non autorizzato o inesatto, informa l'Intermediario senza indugio e comunque entro 13 mesi dalla data dell'addebito e ne ottiene immediatamente il rimborso.

3.3 Le informazioni relative all'esito dei pagamenti sono disponibili, su richiesta del Cliente, sul sito [www.moneynet.it](http://www.moneynet.it) nella sezione dedicata al servizio di pagamento Bollettini ovvero ai riferimenti postali dell'Intermediario.

In nessun caso l'Intermediario potrà essere considerato responsabile per pretese del Cliente relative ai servizi erogati dai Fatturatori: pertanto, una volta completata l'operazione di pagamento, qualsiasi problematica non inerente alla corretta prestazione del Servizio dovrà essere sottoposta esclusivamente all'attenzione del Fatturatore.

3.4 Se l'operazione di pagamento dei bollettini si intende effettuata pro-solvendo: ciò significa che il pagamento effettuato dal Cliente presso il Punto di Incasso non estingue automaticamente il debito nei confronti del Fatturatore, affinché ciò avvenga è infatti necessario che l'Intermediario accrediti la somma sul conto corrente del Beneficiario. Laddove, per qualsiasi problematica di ordine tecnico ciò non dovesse avvenire o dovesse avvenire con ritardo, il Cliente sarà comunque manlevato dall'Intermediario, fatti salvi i casi di cui al precedente art.3.1.

3.5 Se l'operazione di pagamento dei bollettini si intende effettuata pro-soluto: ciò significa che il pagamento effettuato dal Cliente presso il punto di incasso estingue automaticamente il debito nei confronti del Fatturatore ed il pagamento ha immediato effetto liberatorio per il Cliente. Hanno efficacia solutoria i pagamenti di bollettini a favore di Biller con i quali l'Intermediario ha sottoscritto specifici mandati all'incasso ed il cui elenco è pubblicato sul sito internet dell'intermediario.

3.6 I pagamenti M.A.V./R.A.V. hanno efficacia solutoria.

## ARTICOLO 4 - RICEVIMENTO DEL BOLLETTINO DI PAGAMENTO (CUT-OFF OPERATIVO DEL SERVIZIO)

4.1 **MONEYNET** ha stabilito un limite operativo oltre il quale gli ordini di pagamento mediante bollettini di conto corrente postale presentati dai clienti si considerano ricevuti la giornata lavorativa successiva. Tale limite operativo è stato fissato per le ore 15:30 di ogni giornata lavorativa compresa tra il lunedì e il venerdì di ciascuna settimana, pertanto:

- gli ordini di pagamento presentati entro le ore 15:30 di ogni giornata lavorativa compresa tra il lunedì e il venerdì di ogni settimana, saranno considerati ricevuti nella giornata stessa;

- gli ordini di pagamento ricevuti dopo le ore 15:30 di ogni giornata lavorativa compresa tra il lunedì e il venerdì di ogni settimana, saranno considerati ricevuti nella giornata lavorativa successiva;
- gli ordini di pagamento ricevuti durante il sabato, la domenica e i giorni festivi, saranno considerati ricevuti il primo giorno lavorativo successivo.

Il limite operativo oltre il quale gli ordini di pagamento mediante M.A.V./R.A.V. presentati dai clienti si considerano ricevuti la giornata lavorativa successiva, è stato fissato da **MONEYNET** per le ore 14:50.

## ARTICOLO 5 - TERMINE DI ESECUZIONE

5.1 L'importo dell'operazione di pagamento verrà accreditato dall'Intermediario sul conto corrente del Fatturatore entro la fine della giornata operativa successiva a quella di presentazione del Documento Giustificativo al Punto di incasso.

5.2 Se, invece, l'operazione è effettuata su mandato diretto del Fatturatore, l'operazione si intenderà eseguita nel momento stesso in cui in Cliente consegna la provvista all'operatore del Punto di incasso ed il pagamento avrà immediato effetto liberatorio per il Cliente.

## ARTICOLO 6 - IDENTIFICAZIONE

6.1 Qualora il Cliente effettui operazioni di pagamento di bollettini di conto corrente postale e di M.A.V. e R.A.V. per un importo unitario pari o superiore a Euro 1.500,00 il Punto di incasso **MONEYNET** sarà tenuto a rilevare ed archiviare i dati identificativi, compreso il codice fiscale, del soggetto che per proprio conto o per conto o a nome di terzi effettua il pagamento.

6.2 Qualora il Cliente effettui pagamenti in misura superiore a Euro 15.000,00 anche attraverso una pluralità di operazioni unitarie sotto il profilo economico effettuate in momenti diversi (in un circoscritto periodo di tempo fissato in sette giorni), prima di procedere all'erogazione del Servizio il Punto di incasso dovrà procedere, come da indicazioni ricevute dall'Intermediario, all'assolvimento degli obblighi di adeguata verifica ai fini antiriciclaggio. Qualora il Cliente decida di non sottoporsi ai predetti obblighi di adeguata verifica, le operazioni di pagamento non potranno essere disposte.

## ARTICOLO 7 - LIMITAZIONI ALL'USO DEL CONTANTE

7.1 Il Cliente non potrà effettuare pagamenti mediante denaro contante, libretti di deposito bancari o postali al portatore o titoli al portatore in euro o in valuta estera qualora il valore di trasferimento sia complessivamente pari o superiore a Euro 2.000,00.

7.2 Il trasferimento è vietato anche quando è effettuato con più pagamenti inferiori alla soglia che appaiano artificiosamente frazionati.

## ARTICOLO 8 - FORO COMPETENTE

8.1 Fatti salvi i diritti attribuiti al Cliente e derivanti dal rapporto contrattuale tra questi e il Fatturatore, le eventuali controversie che dovessero insorgere in merito all'esecuzione del Servizio da parte dell'Intermediario saranno di competenza esclusiva del Foro di Palermo 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, del Foro del luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore.

## ARTICOLO 9 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

9.1 L'Intermediario provvede al trattamento dei dati personali del Cliente secondo le modalità descritte nell'informativa resa ai sensi degli Artt. 13 e 14 Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) disponibile presso i locali dei Punti di Incasso e presso la sede dell'Intermediario e liberamente scaricabile dal sito internet [www.moneynet.it](http://www.moneynet.it)

## ART. 10 – RECLAMI

10.1 Il Cliente può presentare un reclamo a **MONEYNET** anche a mezzo lettera raccomandata A.R. al seguente indirizzo: **MONEYNET S.p.A.**, viale Aiace 132/134 – 90151 Palermo ovvero via pec all'indirizzo [ufficioreclami@cert.moneynet.it](mailto:ufficioreclami@cert.moneynet.it) ovvero via mail all'indirizzo [ufficioreclami@moneynet.it](mailto:ufficioreclami@moneynet.it)

10.2 **MONEYNET** darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giornate operative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema. Qualora **MONEYNET** si venga a trovare nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche sovra indicate, potrà sottoporre al CONTRAENTE 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 **MONEYNET**. Nei casi di risposta interlocutoria, **MONEYNET** dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) giornate operative. Se la Società non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se il CONTRAENTE non è comunque soddisfatto della risposta ricevuta, prima di ricorrere al giudice, può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere me rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere a **MONEYNET**. Il ricorso all'ABF onera il CONTRAENTE dall'esperire il procedimento di mediazione di cui al comma successivo, nel caso in cui intenda sottoporre la controversia all'Autorità Giudiziaria. 10.3 Ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie che possano sorgere dal presente contratto e in relazione all'obbligo di cui al decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28 di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità giudiziaria, il Cliente e **MONEYNET** possono ricorrere:

- al Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR; il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) o chiesto a **MONEYNET**,
- oppure a un altro organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.