

Allegato E**Descrizione dei servizi di pagamento, dell'attività di emissione della moneta elettronica e delle relative caratteristiche*****Sezione A – Elenco dei servizi di pagamento***

L'istituto indica i servizi di pagamento che intende offrire, tra quelli previsti nell'articolo 1, comma 2, lett. h-septies.1, del TUB.

Sezione B – Caratteristiche dei servizi di pagamento

L'istituto descrive per ciascuno dei servizi di pagamento prestati le informazioni previste dal pertinente schema di compilazione, come di seguito indicato.

B.1 – Servizi di pagamento di cui ai nn. da 1 a 5 dell'art. 1, comma 2, lett. h-septies.1, del TUB**PARTE I****1 - Contrattualizzazione**

Caratteristiche del servizio offerto all'utenza, incluse le modalità di registrazione delle operazioni di sottoscrizione e estinzione del rapporto con l'utente e le relazioni contrattuali con le altre parti eventualmente coinvolte.

Caratteristiche dei conti di pagamento, inclusi eventuali importi massimi di avvaloramento e/o tempi massimi di gestione dei fondi

2 - Circuito

Caratteristiche del circuito di accettazione dello strumento di pagamento e dei meccanismi di collegamento tra l'istituto e il circuito. A tal fine, è indicato se l'istituto che emette lo strumento di pagamento: i) è proprietario del circuito di accettazione; ii) aderisce a un circuito di pagamento gestito da terzi (es. schema carte di pagamento ovvero rete interbancaria di pagamento); iii) ha aggiunto funzioni proprie a un circuito di pagamento di terzi.

Aspetti di dettaglio:

- modalità di funzionamento del circuito e, in particolare, ruolo e responsabilità dei diversi soggetti coinvolti;
- meccanismi di tutela dell'integrità del circuito, con particolare riguardo ai sistemi di controllo, alle misure atte ad assicurare la continuità e l'adeguatezza dei livelli del servizio, nonché

indicazione dei soggetti responsabili per l'amministrazione della sicurezza del circuito;

- misure di sicurezza informatica adottate, in particolare modalità di identificazione/autenticazione degli utenti e di gestione di eventuali sistemi di crittografia, misure dirette a preservare l'integrità e la riservatezza dei dati e ad assicurare la protezione dei dispositivi fisici.

3 – Meccanismi di autenticazione

Caratteristiche del dispositivo personalizzato e/o insieme di procedure concordate tra l'utente e il prestatore di servizi di pagamento e di cui l'utente di servizi di pagamento si avvale per impartire un ordine di pagamento.

Modalità di acquisizione dell'eventuale dispositivo personalizzato e presidi di sicurezza tecnici adottati.

PARTE II

1 – Clearing and settlement

Modalità di clearing e settlement dei pagamenti, modalità di accesso a procedure di scambio e di regolamento delle operazioni (ad es. adesione a procedure interbancarie, ricorso a tramite operativo, canale di regolamento prescelto) con descrizione dei flussi monetari e/o contabili relativi.

Presidi di sicurezza tecnici posti a tutela dell'affidabilità e della disponibilità dei servizi utilizzati dall'istituto per l'accesso alle procedure di clearing e settlement gestite da terzi.

Presidi a tutela del rispetto dei *cut-off time* previsti.

2 - Gestione e controllo frodi

Misure dirette alla prevenzione e alla rilevazione di comportamenti anomali, di tentativi di manipolazione o di utilizzi fraudolenti.

3 - Gestione reclami

Procedure per la gestione dei reclami degli utenti a seguito di disservizi, malfunzionamenti o frodi inerenti al servizio di pagamento prestato.

4 - Erogazione credito

Servizi in relazione ai quali viene accordato il credito.

Caratteristiche principali del contratto di erogazione del credito (esempio: durata del finanziamento, tipologia del finanziamento).

PARTE III

1 - Informazioni ulteriori da fornire per i servizi di cui ai nn. 1 e 2

Funzioni di deposito/prelievo

Caratteristiche dei servizi che permettono di depositare e/o prelevare il contante da un conto di pagamento, nonché delle operazioni richieste per la gestione di un conto di pagamento.

Presidi di sicurezza tecnica adottati per assicurare l'affidabilità e la disponibilità del servizio.

2 - Informazioni ulteriori da fornire per i servizi di cui ai nn. 3, 4

Ordini di pagamento

Procedura per il perfezionamento dell'ordine di pagamento (ad es. trasferimento fondi, addebito diretto anche una tantum, bonifici, ordini permanenti, operazioni disposte mediante carte di pagamento o dispositivi analoghi), incluse le modalità di autenticazione dell'utente, accettazione dell'ordine e completamento della transazione.

Presidi di sicurezza tecnici adottati per assicurare l'affidabilità e la disponibilità del servizio.

3 - Informazioni ulteriori da fornire per i servizi di cui al n. 5

Emissione di strumenti di pagamento

Caratteristiche tecniche e di funzionamento dello strumento di pagamento (esempio: carte fisiche ovvero dispositivi virtuali, dispositivi di autenticazione), inclusi i presidi di sicurezza tecnici adottati.

Modalità di produzione, personalizzazione, conservazione, distribuzione e distruzione dei dispositivi utilizzati e relativi presidi di sicurezza tecnici adottati.

Gli emittenti di strumenti di pagamento basati su carta forniscono anche, ove rilevanti, le informazioni previste dal seguente Paragrafo B.3, Sezione 2 "Accesso ai conti di pagamento" e Sezione 3 "Autenticazione e consenso".

Acquiring

Caratteristiche del servizio di *acquiring*, incluse modalità di convenzionamento del *merchant*, caratteristiche dei flussi informativi e monetari con i punti di accettazione degli strumenti di pagamento

Caratteristiche tecniche e di funzionamento dei dispositivi di accettazione dello strumento di pagamento (ad esempio, terminali POS

fisici e virtuali, ATM e servizi di *acquiring* remoto attraverso reti pubbliche o private) e relativi presidi di sicurezza tecnici adottati.

Modalità di produzione, personalizzazione, installazione e rimozione dei dispositivi di accettazione dello strumento di pagamento e relativi presidi di sicurezza tecnici adottati.

4 - Informazioni ulteriori da fornire per i servizi che includono l'offerta e l'amministrazione di un conto di pagamento accessibile on-line

Descrizione delle caratteristiche delle interfacce che consentono l'interconnessione tra il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto e il prestatore del servizio di disposizione di ordini di pagamento, di informazione sui conti o di emissione di strumenti di pagamento basati su carta in conformità con i requisiti previsti dal Regolamento delegato della Commissione del 27 novembre 2017 n. 2018/389. Nel caso di adesione a piattaforme:

- modalità di integrazione della piattaforma nei sistemi informativi aziendali e, in particolare, ruoli e responsabilità dei diversi soggetti coinvolti;
- meccanismi di tutela dell'integrità della piattaforma, con particolare riguardo ai sistemi di controllo, alle misure atte ad assicurare la continuità e l'adeguatezza dei livelli del servizio, nonché indicazione dei soggetti responsabili per l'amministrazione della sicurezza della piattaforma.

B.2. Servizi di pagamento di cui all'art. 1, comma 2, lett. h-septies.1, n. 6 del TUB (Rimesse)

1 - Circuito

Eventuale circuito al quale si aderisce e/o i principali paesi verso cui vengono inviate e/o ricevute le rimesse di denaro.

2 - Modalità di funzionamento del servizio

Caratteristiche del servizio, inclusi:

- a) livelli di servizio garantiti, vincoli procedurali e di importo, ulteriori caratteristiche peculiari;
- b) procedure e presidi di sicurezza nella fase di invio (controlli di linea, verifica identità, generazione codici di controllo e loro sicurezza, ecc.);
- c) procedure e presidi di sicurezza nella fase di ricezione (controlli sulle identità e sui parametri della transazione, verifica codici di controllo).

3 - Modalità di gestione dei flussi monetari e informativi.

Descrizione dei seguenti aspetti:

- a) caratteristiche e presidi di sicurezza dei sistemi informativi degli agenti che erogano il servizio alla clientela;
- b) caratteristiche e presidi di sicurezza delle reti di interconnessione degli agenti con i sistemi elaborativi centrali;
- c) procedure di controllo sugli agenti, inclusa la verifica delle procedure tecnico-operative di sicurezza;
- d) caratteristiche e presidi di sicurezza adottati per l'accesso alle reti interbancarie nazionali e internazionali.

4 - Clearing e settlement

Modalità di clearing e settlement dei pagamenti, modalità di accesso a procedure di scambio e di regolamento delle operazioni (ad es. adesione a procedure interbancarie, ricorso a tramite operativo, canale di regolamento prescelto) con descrizione dei flussi monetari e/o contabili relativi.

Presidi di sicurezza tecnici posti a tutela dell'affidabilità e della disponibilità dei servizi utilizzati dall'istituto per l'accesso alle procedure di clearing e settlement gestite da terzi.

Presidi a tutela del rispetto dei *cut-off time* previsti.

5 - Gestione e controllo frodi

Misure dirette alla prevenzione e rilevazione di comportamenti anomali, di tentativi di manipolazione o di utilizzi fraudolenti.

6 - Gestione reclami

Procedure per la gestione dei reclami degli utenti a seguito di disservizi, malfunzionamenti o frodi inerenti al servizio di pagamento prestato.

B.3. Servizio di pagamento di cui all'art. 1, comma 2, lett. h-septies.1) n. 7, del TUB (Servizio di disposizione di ordini di pagamento)

PARTE I

1 - Contrattualizzazione

Caratteristiche del servizio offerto all'utenza, incluse le modalità di registrazione delle operazioni di sottoscrizione e estinzione del rapporto con l'utente e le relazioni contrattuali con le altre parti eventualmente coinvolte.

Caratteristiche dei conti di pagamento cui il prestatore accede ed eventuali limiti di importo degli ordini di pagamento disposti.

Modalità di convenzionamento del *merchant*, caratteristiche dei flussi informativi con i punti di accettazione degli strumenti di pagamento.

2 – Accesso ai conti di pagamento

Descrizione delle modalità e delle procedure di accesso ai conti di pagamento.

- Descrizione delle procedure interne per la richiesta di rilascio, gestione, revoca e aggiornamento dei certificati con cui il prestatore del servizio di disposizione di ordini di pagamento si identifica presso il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto.;

Descrizione delle misure di sicurezza informatica adottate, in particolare modalità di identificazione/autenticazione degli utenti e di gestione di eventuali sistemi di crittografia, misure dirette a preservare l'integrità e la riservatezza dei dati e ad assicurare la protezione dei dispositivi fisici.

3 – Autenticazione e consenso

Descrizione delle caratteristiche dei dispositivi personalizzati e/o delle procedure eventualmente concordate tra il prestatore di servizi di disposizione di ordini di pagamento e l'utente, anche ulteriori rispetto a quelle fornite dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto.

Descrizione delle modalità di gestione dell'ordine di pagamento.

Presidi di sicurezza tecnici adottati per assicurare l'affidabilità e la disponibilità del servizio.

Descrizione delle procedure di integrazione con i meccanismi di autenticazione forniti dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto.

Modalità di acquisizione del consenso dell'utente e relativi presidi di sicurezza tecnici adottati.

PARTE II

1 - Gestione e controllo frodi

Misure dirette alla prevenzione e alla rilevazione di comportamenti anomali, di tentativi di manipolazione o di utilizzi fraudolenti.

2 - Gestione reclami

Procedure per la gestione dei reclami degli utenti in materia di sicurezza a seguito di disservizi, malfunzionamenti o frodi inerenti al servizio di pagamento prestato.

B.4. Servizio di pagamento di cui all'art. 1, comma 2, lett. h-septies.1) n. 8, del TUB (Servizio di informazione sui conti)

PARTE I

1 - Contrattualizzazione

Caratteristiche del servizio offerto all'utenza, incluse le modalità di registrazione delle operazioni di sottoscrizione e estinzione del rapporto con l'utente e le relazioni contrattuali con le altre parti eventualmente coinvolte.

Caratteristiche dei conti di pagamento cui il prestatore accede.

2 – Accesso ai conti di pagamento

Descrizione delle modalità e delle procedure di accesso ai conti di pagamento.

Descrizione delle procedure interne per la richiesta di rilascio, gestione, revoca e aggiornamento dei certificati con cui il prestatore di servizi di informazione sui conti si identifica presso il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto.

Descrizione delle misure di sicurezza informatica adottate, in particolare modalità di identificazione/autenticazione degli utenti e di gestione di eventuali sistemi di crittografia, misure dirette a preservare l'integrità e la riservatezza dei dati e ad assicurare la protezione dei dispositivi fisici.

3 – Autenticazione e consenso

Descrizione delle caratteristiche dei dispositivi personalizzati e/o delle procedure eventualmente concordate tra il prestatore di servizi di disposizione di ordini e l'utente, anche in aggiunta a quelle fornite dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto.

Presidi di sicurezza tecnici adottati per assicurare l'affidabilità e la disponibilità del servizio.

Descrizione delle procedure di integrazione con i meccanismi di autenticazione forniti dal prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto. Modalità di acquisizione del consenso dell'utente e presidi di sicurezza tecnici adottati, inclusi i meccanismi con cui si assicura l'accesso esclusivamente alle informazioni sui conti di pagamento designati e sulle operazioni di pagamento a questi associati.

PARTE II

1 - Gestione e controllo frodi

Misure dirette alla prevenzione e alla rilevazione di comportamenti anomali, di tentativi di manipolazione o di utilizzi fraudolenti.

2 - Gestione reclami

Procedure per la gestione dei reclami degli utenti in materia di sicurezza a seguito di disservizi, malfunzionamenti o frodi inerenti al servizio di pagamento prestato.

Sezione C – Moneta elettronica

Gli istituti di moneta elettronica forniscono le informazioni di cui alla Sezione B.1 con riferimento all'attività di emissione di moneta elettronica. Essi descrivono inoltre i seguenti aspetti:

- a) caratteristiche tecniche e di funzionamento dello strumento di pagamento (esempio: carte fisiche ovvero dispositivi virtuali; nominativi o anonimi; ricaricabili o meno; eventuale possibilità di effettuare trasferimenti di moneta elettronica da un dispositivo ad un altro);
- b) modalità di avvaloramento iniziale e, ove previsti, di avvaloramento successivo;
- c) modalità di rimborso della moneta elettronica e caratteristiche essenziali del rapporto contrattuale con il detentore di moneta elettronica (es. valore monetario iniziale, importi massimi di avvaloramento, importo massimo delle singole ricariche, condizioni e modalità di utilizzo, commissioni applicate);
- d) meccanismi di registrazione delle operazioni di avvaloramento, utilizzo, ricarica, rimborso e, ove previsti, dei trasferimenti da un dispositivo ad un altro.