

# Manuale E-Payment

Modalità di pagamento  
PostFinance per shop online

**PostFinance** 

# Indice

<b>1. Informazioni generali</b>	<b>3</b>
1.1. Requisiti	3
1.2. Disposizioni applicabili e ulteriori informazioni	3
1.3. Adesione	3
1.4. Prezzi e condizioni	4
1.5. Richieste di storno	4
<b>2. Offerta di servizi</b>	<b>5</b>
2.1. Le nostre modalità di pagamento	5
<b>3. Maschere di pagamento</b>	<b>7</b>
3.1. Informazioni generali	7
3.2. Accessibilità	7
3.3. Dimensioni raccomandate per la versione desktop/tablet	7
3.4. Dimensioni raccomandate per la versione mobile	7
<b>4. Processo di pagamento</b>	<b>8</b>
4.1. Procedura sulle maschere di pagamento	8
4.2. Risposta a transazione avvenuta	10
4.3. Sicurezza e limiti	11
<b>5. Avviso di pagamento</b>	<b>12</b>
5.1. Accredito collettivo (standard)	12
5.2. Addebito singolo	12
5.3. Contabilizzazione delle commissioni	13
5.4. Avvisi di accredito	14
5.5. Reconciliation File	14
5.6. Canali di trasmissione per Reconciliation	15
5.7. Ricerche e archiviazione	15
<b>6. Ulteriori informazioni</b>	<b>16</b>
<b>7. Assistenza alla clientela</b>	<b>17</b>

# 1. Informazioni generali

Questo documento è rivolto ai merchant che gestiscono uno shop online e che desiderano offrire ai clienti la possibilità di effettuare il pagamento delle proprie merci/dei propri servizi attraverso le modalità di pagamento PostFinance. Il manuale contiene informazioni di base.

## 1.1. Requisiti

### 1.1.1. Informazioni generali

Affinché sia possibile offrire le modalità di pagamento PostFinance nello shop online sono necessari i seguenti requisiti:

- un conto commerciale presso PostFinance
- un contratto con un Payment Service Provider che possa offrire le modalità di pagamento PostFinance
- un software per lo shop o uno sviluppo proprio in grado di comunicare con l'interfaccia del vostro Payment Service Provider

### 1.1.2. Software per lo shop

PostFinance collabora con partner selezionati, in grado di integrare in maniera ottimale il servizio di e-payment. Tramite questa rete di collaborazioni, PostFinance intende garantire che il collegamento tra le soluzioni shop e il servizio di Payment Service Providing di PostFinance funzioni con efficienza. Maggiori informazioni su: [www.postfinance.ch/software](http://www.postfinance.ch/software).

### 1.1.3. PostFinance come Payment Service Provider

La soluzione di pagamento online da un unico fornitore. Maggiori informazioni su: [www.postfinance.ch/e-payment](http://www.postfinance.ch/e-payment).

## 1.2. Disposizioni applicabili e ulteriori informazioni

A meno che il manuale non contenga disposizioni particolari, si fa riferimento ai documenti seguenti:

- Condizioni di adesione Modalità di pagamento PostFinance per shop online
- Condizioni generali e condizioni di adesione di PostFinance
- listino prezzi e-payment PostFinance

Fonti dei documenti

Documenti e-payment: [www.postfinance.ch/download](http://www.postfinance.ch/download).

Condizioni generali e condizioni d'adesione: [www.postfinance.ch/cg](http://www.postfinance.ch/cg).

## 1.3. Adesione

Per usufruire di e-payment è necessaria un'adesione scritta. Il consulente clienti competente fornisce supporto ai clienti commerciali nell'iscrizione a e-payment. I dati di contatto sono disponibili sotto il punto 7. Assistenza alla clientela.

#### **1.4. Prezzi e condizioni**

I prezzi attualmente in vigore sono riportati alla pagina [www.postfinance.ch/download](http://www.postfinance.ch/download) o vengono comunicati su richiesta dal consulente clienti. I costi per i servizi utilizzati erogati da PostFinance sono fatturati alla fine del mese e addebitati direttamente sul conto commerciale il 1° giorno del mese successivo.

#### **1.5. Richieste di storno**

Qualora gli acquirenti rivolgano a PostFinance una richiesta di storno, in particolare a causa di guasti (garanzia inclusa), rimborso del prezzo d'acquisto per recesso dal contratto, rimborso del prezzo d'acquisto per restituzione della merce o divergenze di altro tipo tra venditore e acquirente, il servizio clienti di PostFinance li inviterà a rivolgersi al commerciante.

Sono previsti storni da parte di PostFinance qualora:

1. vengano effettuate transazioni con dati utente Alias utilizzati abusivamente; prima di un eventuale storno da parte di PostFinance, quest'ultima provvederà a eseguire accertamenti approfonditi
2. venga eseguita una doppia contabilizzazione, per cui una sola autorizzazione risulti in due contabilizzazioni, oppure qualora una transazione sia stata effettuata sulla base di errori tecnici di altra natura; in questi casi PostFinance può procedere a una relativa correzione manuale

Qualora ciò sia possibile, il commerciante sarà contattato precedentemente.

## 2. Offerta di servizi

Le modalità di pagamento VISA e MasterCard e le modalità di pagamento PostFinance detengono le maggiori quote di mercato nel settore dell'e-payment svizzero. La maggior parte di tutte le transazioni e-payment sul mercato svizzero viene effettuata con queste modalità di pagamento. Le nostre modalità di pagamento si addicono dunque perfettamente agli shop online che vendono merci/servizi in Svizzera. PostFinance gode di un'ottima reputazione in Svizzera e i venditori utilizzano volentieri le modalità di pagamento di PostFinance, accrescendo la fiducia degli acquirenti nei confronti della delicata procedura di pagamento e-payment. Oggi le modalità di pagamento PostFinance sono contenute nel portafoglio del mix di pagamento di oltre 11 000 commercianti.

### 2.1. Le nostre modalità di pagamento

PostFinance offre due modalità di pagamento per il pagamento con il conto postale nello shop online. Le differenze principali riguardano gli strumenti di identificazione utilizzati dall'acquirente e la durata della garanzia di pagamento.

Gli acquirenti stimano le modalità di pagamento di PostFinance nello shopping online come alternativa alle carte di credito, mentre i commercianti apprezzano il grande potenziale di circa tre milioni di acquirenti, la garanzia di pagamento e la possibilità di accredito immediato dopo la trasmissione della transazione.

#### 2.1.1. Modalità di pagamento PostFinance Card

Con la modalità di pagamento PostFinance Card raggiungete un potenziale di oltre tre milioni di titolari di carte. A seconda dell'importo dell'acquisto d'autorizzare, l'autenticazione viene effettuata con o senza apparecchio di lettura (cfr. 4.3). Inoltre esiste un nuovo metodo di autenticazione basato sul nuovo login per E-finance per il quale non occorre immettere dati della carta e non è necessario nessun apparecchio di lettura giallo.

##### 2.1.1.1. Opzione Alias (esclusivamente per PostFinance Card)

Alias è un'opzione aggiuntiva per transazioni semplici e ricorrenti con la modalità di pagamento PostFinance Card. Alias permette agli acquirenti di effettuare pagamenti in modo semplice e veloce. Nel quadro del processo di registrazione, i dati di pagamento nascosti (Alias) vengono archiviati una tantum nel profilo personale dell'acquirente presso lo shop online. All'acquisto successivo non sarà più necessaria alcuna autenticazione da parte dell'acquirente. PostFinance Card Alias rappresenta dunque la soluzione ideale per il pagamento di piccoli e medi importi, per acquisti spontanei, occasioni, abbonamenti e acquisti regolari.

Con questa soluzione il commerciante può inoltre offrire all'acquirente processi di pagamento adatti al canale di vendita mobile utilizzato (ad es. nelle app). Basta un clic dell'acquirente per generare il pagamento.

#### Requisiti

Attivazione dell'opzione Alias nell'iscrizione e-payment o, in un momento successivo all'iscrizione, tramite il nostro Servizio clienti Merchanthelp.

---

#### IMPORTANTE (PostFinance Card)

- Nel caso delle transazioni effettuate con PostFinance Card, Alias è il commerciante ad assumersi il rischio di storno
  - Su ogni PostFinance Card è presente un limite fisso per il pagamento con Alias e l'utilizzo della procedura di identificazione semplificata (cfr. 4.3)
-

### **2.1.2. Modalità di pagamento PostFinance E-Finance**

Con la modalità di pagamento PostFinance E-Finance è possibile raggiungere oltre un milione di utenti e-banking di PostFinance. Nel caso di questa modalità di pagamento, la procedura di autenticazione avviene tramite gli elementi di sicurezza dell'online banking e-finance.

#### **2.1.2.1. Transazione con PostFinance ID e apparecchio di lettura**

In questa variante la procedura di identificazione avviene tramite la carta ID PostFinance e l'apparecchio di lettura. Viene generato un codice unico che deve essere riportato nel campo «Codice generato dall'apparecchio di lettura».

#### **2.1.2.2. Transazione con Mobile ID**

Il processo d'autenticazione può anche svolgersi in modo semplice, veloce e senza vincoli spaziali, grazie a quell'apparecchio che portiamo sempre con noi: il telefono cellulare. A tal fine non è necessario né installare un'app, né scaricare un software aggiuntivo. È necessaria soltanto una carta SIM compatibile con Mobile ID, acquistabile presso il rispettivo fornitore di servizi di telecomunicazione. La carta SIM funge da supporto per le chiavi, il che a sua volta significa che funziona su tutti i comuni cellulari (avere uno smartphone non è un requisito). Naturalmente i possessori di uno smartphone hanno il vantaggio di poter effettuare acquisti online in mobilità e di portare a termine ordinazioni e acquisti senza dover portare con sé apparecchi aggiuntivi.

Al momento dell'attivazione di Mobile ID è possibile definire un NIP Mobile ID personale da utilizzare esclusivamente per il login a e-finance e anche per lo shopping online. L'apparecchio di lettura non è più necessario. Maggiori informazioni su [www.postfinance.ch/mobileid](http://www.postfinance.ch/mobileid).

### **2.1.3. Garanzia di pagamento**

Seguendo le nostre raccomandazioni in merito ai termini di trasmissione, il commerciante gode di una garanzia di pagamento per entrambe le modalità di pagamento PostFinance Card e per PostFinance E-Finance.

Le transazioni PostFinance Card devono essere trasmesse entro tre giorni di lavoro dall'autorizzazione dell'importo dell'acquisto.

Per le transazioni PostFinance E-Finance il commerciante gode di una garanzia di pagamento della durata di 90 giorni a partire dall'autorizzazione.

### **2.1.4. Restituzione della merce (generare un accredito all'acquirente)**

Qualora, in seguito all'avvenuta contabilizzazione dell'importo dell'acquisto, sia necessario un rimborso totale o parziale dell'importo all'acquirente, è possibile generare tale azione tramite l'interfaccia del Payment Service Provider. Questa procedura ha senso qualora l'acquirente restituisca la merce.

Il commerciante non necessita di informazioni sul conto dell'acquirente: l'accredito viene versato automaticamente sul conto che è stato utilizzato per la procedura di pagamento. È possibile effettuare accrediti per una transazione trasmessa per un periodo di 14 mesi. Non è possibile rimborsare cifre superiori all'importo trasmesso.

---

#### **IMPORTANTE**

#### **(entrambe le modalità di pagamento)**

Le transazioni trasmesse oltre i 90 giorni non vengono più trattate.

---

## 3. Maschere di pagamento

### 3.1. Informazioni generali

Le maschere di pagamento sono state sviluppate con un web design reattivo (responsive web design) che permette loro di adattarsi automaticamente alla risoluzione dello schermo dell'apparecchio terminale, indipendentemente dal fatto che per lo shopping online si utilizzi un desktop, un tablet o uno smartphone.

### 3.2. Accessibilità

PostFinance applica coerentemente le linee guida vigenti per l'accessibilità dei contenuti web (WCAG 2.0, AA).

### 3.3. Dimensioni raccomandate per la versione desktop/tablet

Dimensioni normali auspicabili: 850 × 750 pixel.

La reimpaginazione scatta a partire da una larghezza di 750 pixel, il che significa che di sotto di tale larghezza il box con le informazioni di pagamento viene visualizzato sopra i campi d'immissione.

### 3.4. Dimensioni raccomandate per la versione mobile

Per evitare lo scrolling occorre utilizzare 320 × 800–850 pixel.

## 4. Processo di pagamento

Se l'acquirente seleziona una delle nostre modalità di pagamento, il Payment Service Provider lo reindirizza alla pagina corrispondente sul nostro server.

1. PostFinance mostra all'acquirente le maschere di pagamento corrispondenti alla modalità di pagamento
2. L'acquirente inserisce gli elementi di sicurezza nelle nostre maschere di pagamento
3. PostFinance verifica che i dati inseriti siano corretti e che sia disponibile una copertura sufficiente
4. Se le verifiche hanno dato esito positivo, il Payment Service Provider del commerciante reindirizza l'acquirente allo shop online in base al mandato del commerciante (impostazioni del commerciante presso il Payment Service Provider)

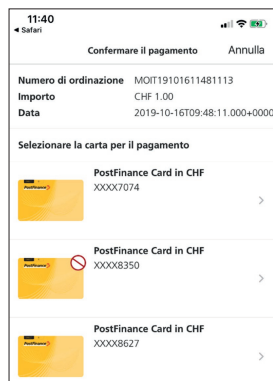
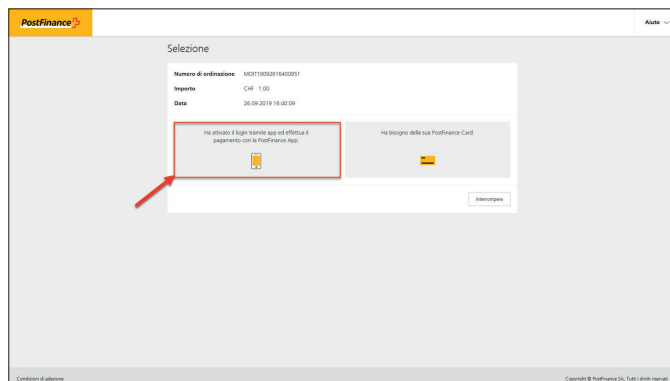
### 4.1. Procedura sulle maschere di pagamento

#### 4.1.1. Modalità di pagamento PostFinance Card

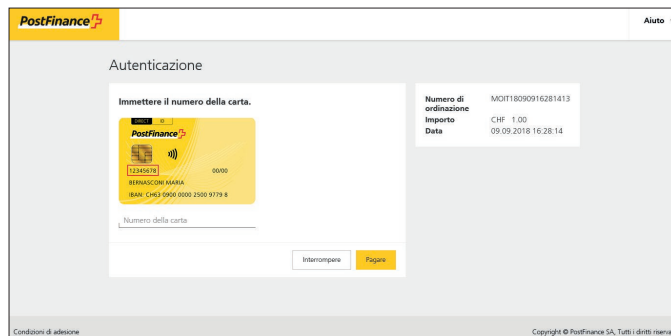
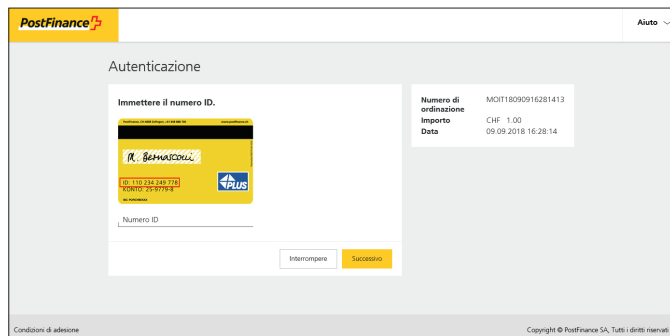
Questa modalità di pagamento prevede tre diverse procedure di autenticazione:

- transazione con il metodo di autenticazione «Login tramite PostFinance App» (indipendentemente dall'importo)
- transazione con importo < CHF 500.– / EUR 350.–
- transazione con importo > CHF 500.– / EUR 350.–

##### 4.1.1.1. Transazione con il metodo di autenticazione «Login tramite PostFinance App» (indipendentemente dall'importo)

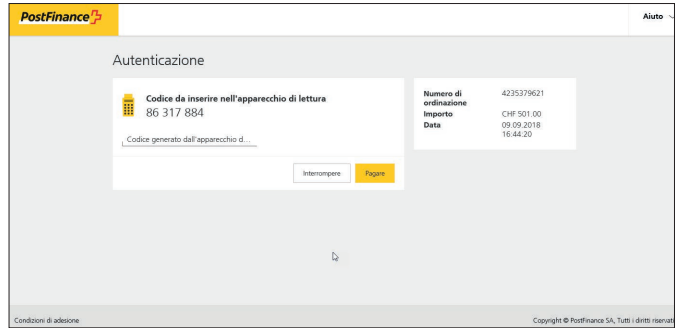
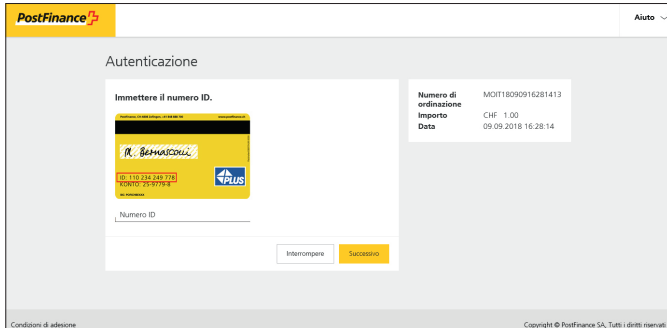


##### 4.1.1.2. Transazione con importo < CHF 500.– / EUR 350.–





#### 4.1.1.3. Transazione con importo > CHF 500.– / EUR 350.–

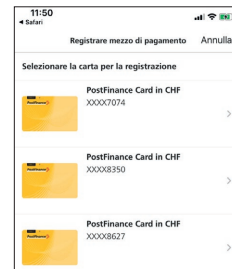
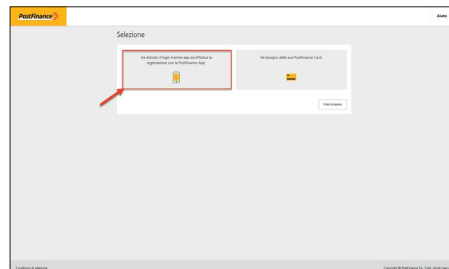


#### 4.1.2. PostFinance Card – Registrazione alias

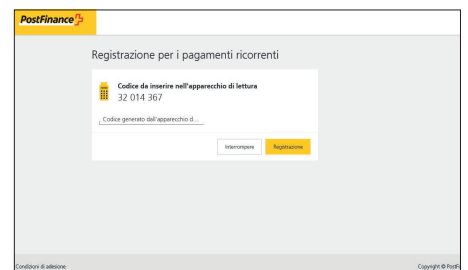
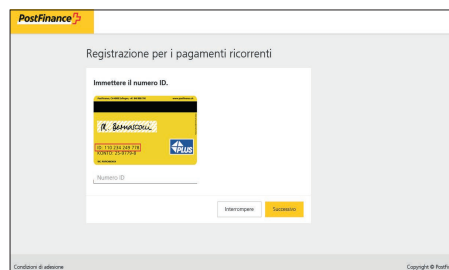
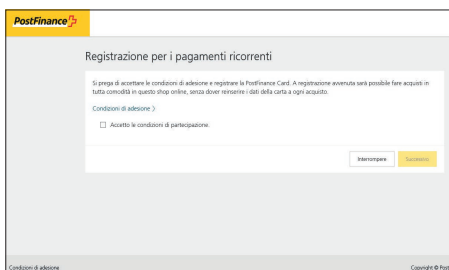
In questo caso le procedure di autenticazione sono due:

- registrazione Alias tramite il metodo di autenticazione «Login tramite PostFinance App»
- registrazione Alias tramite PostFinance ID e lettore carte

##### 4.1.2.1. Registrazione Alias tramite il metodo di autenticazione «Login tramite PostFinance App»



##### 4.1.2.2. Registrazione Alias tramite PostFinance ID e lettore carte



### 4.1.3. Modalità di pagamento PostFinance E-Finance

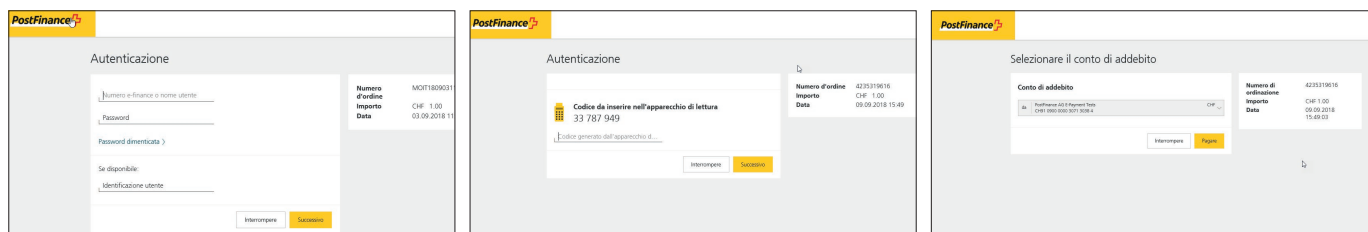
Questa modalità di pagamento prevede tre diverse procedure di autenticazione:

- autenticazione con login tramite PostFinance App
- autenticazione con PostFinance ID e apparecchio di lettura
- autenticazione con Mobile ID

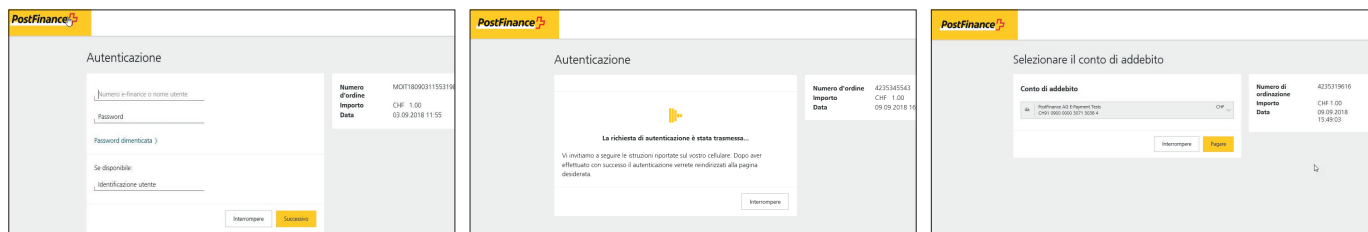
#### 4.1.3.1. Autenticazione con Login tramite PostFinance App



#### 4.1.3.2. Autenticazione con PostFinance ID e apparecchio di lettura



#### 4.1.3.3. Autenticazione con Mobile ID



## 4.2. Risposta a transazione avvenuta

Nella maggior parte dei casi PostFinance inoltra il risultato dell'autenticazione/autorizzazione direttamente al Payment Service Provider. Tali risultati vengono trasmessi al commerciante dal proprio Payment Service Provider nella forma tra essi concordata e definita. Errori di inserimento da parte dell'acquirente, guasti di sistema o perdite della sessione possono ostacolare l'inoltro automatico della risposta.

## 4.3. Sicurezza e limiti

### 4.3.1. Massimo standard di sicurezza

L'acquirente inserisce sempre i propri elementi di sicurezza nell'ambiente del server di PostFinance, dietro utilizzo dei massimi standard di sicurezza. I dati inseriti non sono visibili a terzi. Il salvataggio del numero di carta o del conto da parte del commerciante non è possibile.

Procedura di autenticazione, limiti ed elementi di sicurezza:

#### 4.3.1.1. PostFinance Card – Procedura con login tramite PostFinance App

- limite valido della PostFinance Card
- smartphone con nuova procedura di login registrata

#### 4.3.1.2. PostFinance Card – procedura standard

- limite  $\geq$  CHF500.– / EUR 350.–
- PostFinance Card
  - numero ID
  - apparecchio di lettura per generare una password valida per un solo accesso

#### 4.3.1.3. PostFinance Card – procedura di identificazione semplificata

- limite a transazione e al mese
- limite  $<$  CHF 500.– / EUR 350.–
  - PostFinance Card
  - numero ID e numero della carta

#### 4.3.1.4. PostFinance Card – opzione Alias

##### Allestimento di Alias

- metodo di autenticazione login tramite PostFinance App
  - smartphone con nuova procedura di login registrata
- metodo di autenticazione PostFinance Card
  - numero ID
  - apparecchio di lettura per generare una password valida per un solo accesso

##### Transazioni

- limite di CHF 1500.– a transazione e al mese

#### 4.3.1.4. PostFinance E-Finance (e-banking come mezzo di pagamento)

- numero di contratto e-finance e password

##### Procedura di identificazione

- login tramite PostFinance App
  - smartphone con nuova procedura di login registrata
- Mobile ID
  - cellulare (non è richiesto uno smartphone)
- PostFinance ID
  - PostFinance Card o carta di login
  - apparecchio di lettura per generare una password valida per un solo accesso

---

### IMPORTANTE

- Oltre ai limiti sopra indicati, i nostri clienti hanno la possibilità di personalizzare i limiti del conto e della carta.
  - L'autorizzazione rimane in sospeso 90 giorni per la trasmissione, dopodiché l'elaborazione viene rifiutata.
  - La procedura di identificazione semplificata e Alias possono essere disattivate individualmente dai titolari del conto.
-

## 5. Avviso di pagamento

A seconda del tipo di contabilizzazione selezionato, le transazioni trasmesse vengono accreditate sul conto commerciale presso PostFinance singolarmente (pochi minuti dopo la trasmissione) o in una contabilizzazione collettiva giornaliera. L'opzione standard è rappresentata dalla contabilizzazione collettiva. Le transazioni vengono contabilizzate separatamente per ogni modalità di pagamento.

Gli avvisi del conto possono essere modificati su richiesta (formato, periodicità e canale di trasmissione).

Maggiori informazioni sono reperibili nel «Manuale Documenti elettronici del conto» su [www.postfinance.ch/download](http://www.postfinance.ch/download).

### 5.1. Accredito collettivo (standard)

Tutte le transazioni vengono accreditate in un'unica contabilizzazione il giorno lavorativo successivo alla trasmissione.

Dettaglio di contabilizzazione PostFinance Card:

ACCREDITO TRANSAZIONI E-PAYMENT  
POSTFINANCE CARD  
TRASMISSIONE DEL 28.08.2015  
DITTA MODELLO SA  
PFYPX0000000000  
WWW.COMMERCIANTEONLINEMODELLO.CH

Dettaglio di contabilizzazione PostFinance E-Finance:

ACCREDITO TRANSAZIONI E-PAYMENT  
POSTFINANCE E-Finance  
TRASMISSIONE DEL 28.08.2015  
DITTA ESEMPIO SA  
PFYP60740000001  
WWW.COMMERCIANTEONLINEMODELLO.CH

### 5.2. Addebito singolo

Ciascuna transazione viene accreditata singolarmente e immediatamente dopo essere stata trasmessa.

Dettaglio di contabilizzazione PostFinance Card:

ACCREDITO TRANSAZIONE E-PAYMENT  
POSTFINANCE CARD  
DEL 29.08.2015  
DITTA MODELLO SA  
PFYPX0000000000  
WWW.COMMERCIANTEONLINEMODELLO.CH  
PAYMENTID 30162958000489326395  
NUMERO DI ORDINAZIONE 00000000XXA0450192

Dettaglio di contabilizzazione PostFinance E-Finance:  
ACCREDITO TRANSAZIONE E-PAYMENT  
POSTFINANCE E-Finance  
DEL 29.08.2015  
DITTA ESEMPIO SA  
PFYPX0000000000  
WWW.COMMERCIANTEONLINEMODELLO.CH  
PAYMENTID 30162958000489326395  
NUMERO DI ORDINAZIONE 00000000XXA0450192

### 5.3. Contabilizzazione delle commissioni

Nella visualizzazione delle commissioni si distingue tra transazioni inferiori e superiori a CHF 25.– / EUR 17.–.

Dettaglio di contabilizzazione PostFinance Card:  
PREZZO PER E-PAYMENT  
POSTFINANCE CARD  
**FINO A** CHF 25.– / EUR 17.–  
WWW.COMMERCIANTEONLINEMODELLO.CH  
NUMERO DI TRANSAZIONI 15  
FATTURATO CHF 30.76  
GENNAIO 2016

PREZZO PER E-PAYMENT  
POSTFINANCE CARD  
**DA** CHF 25.– / EUR 17.–  
WWW.COMMERCIANTEONLINEMODELLO.CH  
NUMERO DI TRANSAZIONI 15  
FATTURATO CHF 30.76  
GENNAIO 2016

Dettaglio di contabilizzazione PostFinance E-Finance:  
PREZZO PER E-PAYMENT  
POSTFINANCE E-Finance  
**FINO A** CHF 25.– / EUR 17.–  
WWW.COMMERCIANTEONLINEMODELLO.CH  
NUMERO DI TRANSAZIONI 15  
FATTURATO CHF 30.76  
GENNAIO 2016

PREZZO PER E-PAYMENT  
POSTFINANCE E-Finance  
**DA** CHF 25.– / EUR 17.–  
WWW.COMMERCIANTEONLINEMODELLO.CH  
NUMERO DI TRANSAZIONI 15  
FATTURATO CHF 30.76  
GENNAIO 2016

## 5.4. Avvisi di accredito

I commercianti possono confrontare i dati di pagamento con l'aiuto delle possibilità offerte loro dal proprio Payment Service Provider (GUI commercianti, API, ecc.). Coloro che lo desiderano possono richiedere un avviso di accredito per le modalità di pagamento PostFinance. Il formato è PDF o cartaceo (a pagamento). I canali di trasmissione disponibili sono invio postale, e-mail o e-finance. Inoltre è possibile decidere se l'avviso di accredito debba essere inviato giornalmente oppure una volta al mese. Nel caso dell'invio mensile, l'elenco delle transazioni è completato dalle commissioni del mese precedente.

Gli avvisi di accredito vengono creati nel nostro sistema a partire dal momento dell'attivazione della trasmissione. Non è possibile ordinare consegne per transazioni precedenti all'attivazione.

## 5.5. Reconciliation File

I file per l'armonizzazione elettronica contengono come informazione principale i risultati dell'elaborazione di entrambe le modalità di pagamento PostFinance. A seconda del Payment Service Provider selezionato dal commerciante, generiamo un RAF (Reconciliation Advice File) o un ERF (EPAY Reconciliation File) da ritirare. In entrambi i casi il formato è .xml.

I Reconciliation File vengono creati a partire dal momento dell'attivazione. Non è possibile ordinare consegne per transazioni precedenti all'attivazione.

I **RAF** (Reconciliation Advice File) vengono creati ogni volta che un Payment Service Provider utilizza il protocollo ep2 per l'elaborazione delle modalità di pagamento PostFinance. Questo è particolarmente interessante per commercianti con un volume di transazioni da alto a molto alto. Il presupposto per un'ulteriore elaborazione da parte del commerciante è costituito dalla presenza di un'infrastruttura ep2. Maggiori informazioni in merito su <http://www.eftpos2000.ch/>.

Gli **ERF** (E-Payment Reconciliation File) vengono creati ogni volta che un Payment Service Provider utilizza un protocollo diverso da ep2 per l'elaborazione delle modalità di pagamento PostFinance.

File di esempio possono essere richiesti presso il Servizio clienti Merchanthelp.

## 5.6. Canali di trasmissione per Reconciliation

Tutti i file contengono i risultati dell'elaborazione per entrambe le modalità di pagamento PostFinance E-Finance e PostFinance Card.

RAF*	
<b>MI-Rec-Server (PMS)</b>	Per il download automatico e l'ulteriore elaborazione dei RAF. Comporta obbligatoriamente un'infrastruttura ep2 da parte del commerciante.
<b>E-finance</b>	Per il confronto semiautomatico delle transazioni. Download dei RAF in e-finance e importazione manuale nel sistema del commerciante.
<b>FDS (File Delivery System)</b>	Per il download automatico e l'ulteriore elaborazione dei RAF.

\* Il requisito necessario è costituito da un PSP che utilizzi il protocollo ep2 per l'esecuzione delle transazioni. Esempi attuali: Datatrans SA, SIX Payment Services SA

ERF-File (formato proprietario di PostFinance)	
<b>E-finance</b>	Per il confronto semiautomatico delle transazioni. Download degli ERF in e-finance e importazione manuale nel sistema del commerciante.
<b>FDS (File Delivery System)</b>	Per il download automatico e l'ulteriore elaborazione degli ERF.

Avvisi di accredito	
<b>Invio postale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Per il confronto manuale</li><li>– Cartaceo</li><li>– A pagamento</li></ul>
<b>E-finance</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Per il confronto manuale</li><li>– PDF</li></ul>
<b>E-mail</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>– Per il confronto manuale</li><li>– PDF</li></ul>

## 5.7. Ricerche e archiviazione

Le domande inerenti alle transazioni possono essere rivolte al nostro servizio clienti e ai nostri consulenti. Il periodo di archiviazione delle transazioni è di 15 mesi. Il termine di archiviazione delle contabilizzazioni sul conto è di 10 anni.

## 6. Ulteriori informazioni

Elenco aggiornato dei Payment Service Provider che possono offrire le nostre modalità di pagamento PostFinance: [www.postfinance.ch/psp-partner](http://www.postfinance.ch/psp-partner)

Informazioni su novità, comunicazioni importanti, raccomandazioni, suggerimenti e consigli, studi, ecc. riguardanti l'e-payment:  
[www.postfinance.ch/e-payment-info](http://www.postfinance.ch/e-payment-info)

I documenti scaricabili, come loghi, listino prezzi, CA, promemoria, «Raccomandazioni per una gestione e protezione sicure dei dati clienti e Alias» sono disponibili su [www.postfinance.ch/onlineshops](http://www.postfinance.ch/onlineshops)

PostFinance si riserva il diritto di aggiornare in qualsiasi momento il presente manuale. Le modifiche saranno rese note ai merchant in forma adeguata.



## 7. Assistenza alla clientela

Consulenza e Vendite Clienti commerciali  
N. tel.: +41 848 848 848 (tariffa standard)

Utilizzate già le modalità di pagamento PostFinance nel vostro shop online?

PostFinance SA  
Contact Center E-Payment  
3030 Berna  
N. tel.: +41 848 382 423  
E-mail: [merchanthelp@postfinance.ch](mailto:merchanthelp@postfinance.ch)

Desiderate offrire l'assistenza ottimale ai vostri acquirenti in caso di problemi durante il processo di pagamento con le modalità di pagamento PostFinance?

PostFinance SA  
Contact Center  
3030 Berna  
N. tel.: +41 848 888 710