

# Manuale Canali offline

**PostFinance** 

# Assistenza clienti

## **Assistenza clienti Clienti commerciali**

Consulenza e vendita

Telefono +41 848 888 900

(in Svizzera max. CHF 0.08/Min)

## **Servizio clienti Canali offline e supporto**

Telefono +41 848 386 757

(In Svizzera max. CHF 0.08/Min)

E-Mail [offlinepf@postfinance.ch](mailto:offlinepf@postfinance.ch)

## **Colofone**

PostFinance SA

3030 Berna

## **Versione**

Agosto 2018

# Contenuto

<b>1.</b>	<b>Informazioni generali</b>	<b>4</b>
1.1	Gruppo d'utenza del servizio Canali offline	4
1.2	Utilizzo del manuale	4
1.3	Iscrizione	4
1.4	Disposizioni applicabili	4
1.5	Prezzi e condizioni	5
1.6	Termini/abbreviazioni	5
<b>2.</b>	<b>Offerta di servizi</b>	<b>6</b>
<b>3.</b>	<b>Condizioni, test e messa in funzione</b>	<b>8</b>
3.1	Condizioni	8
3.2	Messa in funzione	8
<b>4.</b>	<b>Esercizio</b>	<b>9</b>
4.1	Processo di autorizzazione	9
4.2	Termini di consegna e scadenze	9
4.3	Mutazioni	9
4.4	Disdette	9
<b>5.</b>	<b>Specificazioni tecniche</b>	<b>10</b>
5.1	File Delivery Services	10
5.2	Telebanking Server	11
5.3	Electronic Banking Internet Communication Services	12
5.4	H-NET	13
5.5	SWIFT	13
5.6	Formati supportati per ogni canale	15
<b>6.</b>	<b>Disposizioni legali</b>	<b>16</b>
6.1	Responsabilità	16
<b>7.</b>	<b>Contatto</b>	<b>17</b>
7.1	Domande generali sui canali offline	17
7.2	Comportamento in caso di guasti	17

# 1. Informazioni generali

## 1.1 Gruppo d'utenza del servizio Canali offline

La PostFinance SA offre ai suoi clienti diversi canali che possono essere utilizzati per il ritiro di file. I canali offline File Delivery Services (FDS) Telebanking Server (TBS), Electronic Banking Internet Communication Standard (EBICS), (H-Net e Society for WorldWide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT) garantiscono un trasferimento automatico dei dati e uno svolgimento efficiente del traffico dei pagamenti necessario. I canali offline sono stati creati in base alle esigenze dei clienti.

## 1.2 Utilizzo del manuale

Sotto vengono approfonditi i servizi relativi ai canali offline. Ogni canale offline dispone di diverse caratteristiche tecniche.,  
L'interfaccia per e-finance e backup su CD non viene descritta in questo manuale.

## 1.3 Iscrizione

Per l'iscrizione ai canali offline vengono sempre utilizzati i formulari seguenti:

- Iscrizione/mutazione ordine di pagamento elettronico (OPAE) tramite trasferimento di file
- Iscrizione/mutazione addebito CH-DD (Swiss Direct Debit)
- Iscrizione/mutazione addebito SEPA (SEPA Direct Debit)
- Iscrizione/mutazione polizza di versamento arancione (PVR) con numero di riferimento
- Iscrizione/mutazione polizza di pagamento con numero di riferimento (PPR)
- Iscrizione/mutazione documenti di conto elettronici
- Iscrizione/mutazione Request for Transfer MT 101 (soluzione di banca terza con SWIFT)

I formulari devono essere ritirati presso il consulente clienti o la consulente clienti. Il formulario deve essere compilato completamente e inviato a PostFinance con firma singola o collettiva. Con l'iscrizione il cliente conferma di accettare le condizioni generali di contratto e di partecipazione secondo il capitolo 1.4. Il servizio può venir utilizzato solo dopo aver ricevuto in forma scritta la conferma d'iscrizione.

L'apertura canale offline (ad es. EBICS, FDS; SWIFT) richiede tempo. È quindi consigliabile iscriversi per tempo. La ricezione dell'iscrizione e l'apertura può richiedere due o tre giorni. Dopo la conferma dell'apertura del canale bisogna aspettare fino a quando il cliente ha effettuato la configurazione.

## 1.4 Disposizioni applicabili e manuali

Se il manuale non contiene disposizioni particolari, valgono

- le condizioni generali di contratto e di partecipazione di PostFinance
- le condizioni di partecipazione Servizi elettronici

Entrambi i documenti sono disponibili su [www.postfinance.ch](http://www.postfinance.ch).

Inoltre sono rilevanti le disposizioni dei manuali seguenti:

- Manuale OPAE (ordine di pagamento elettronico)
- Manuale CH-DD (Swiss Direct Debit)
- Manuale SEPA-DD (SEPA Direct Debit)
- Manuale PVR (Polizza di versamento con numero di riferimento)
- Manuale PPR (Polizza di pagamento con numero di riferimento)
- Manuale Documenti di conto elettronici)
- Request for Transfer MT101 (SWIFT) – Manuale e guida alla formattazione
- Manuale specificazione tecnica

## 1.5 Prezzi e condizioni

Per l'utilizzo dei canali offline PostFinance non riscuote alcuna tassa. L'invio di messaggi nella rete SWIFT può comportare spese, che vengono fatturate personalmente da SWIFT. I prezzi per i servizi nel traffico dei pagamenti sono elencati su [www.postfinance.ch](http://www.postfinance.ch) o vengono comunicati dalla consulente clienti o dal consulente clienti su richiesta.

I prezzi per i servizi utilizzati di PostFinance vengono sempre fatturati a fine mese. Il cliente garantisce quindi di disporre di copertura sufficiente sul rispettivo conto tariffe.

## 1.6 finizioni / abbreviazioni

Termine	Abbreviazione	Definizione
Polizza di pagamento con numero di riferimento	PPR	La PPR è un servizio per creditori fisici che permette al cliente di svolgere pagamenti in contanti se il numero di conto del destinatario non è conosciuto
Addebito CH di base e addebito per clienti aziendali	CH-DD	Gli addebiti di base e addebiti aziendali CH con o senza diritto di revoca sono la procedura di pagamento di PostFinance per l'esecuzione di addebiti di clienti commerciali.
Electronic Banking Internet Communication Standard	EBICS	L'Electronic Banking Internet Communication Standard (EBICS) è uno standard internazionale nello scambio sicuro di dati del traffico dei pagamenti tra il cliente e la banca.
Polizza di versamento con numero di rif.	PVR	Per polizza di versamento con numero di riferimento (PVR) s'intende una polizza di versamento arancione di PostFinance, con la quale è possibile versare del denaro su un conto corrente postale
Ordine di pag. elettronico	OPAE	L'ordine di pagamento elettronico (OPAE tramite I pain.001) in formato XM secondo lo standard ISO-20022-standard
File Delivery Services	FDS	I File Delivery Services (FDS) sono delle offerte di servizio del settore di servizi tecnologia dell'informazione (IT) della posta CH SA.
Relationship Management System / RMA / addebito di base e addebito aziendale SEPA	SEPA-DD	La procedura di addebito di base SEPA con diritto di revoca è la procedura di pagamento per l'esecuzione di addebiti in Euro da clienti aziendali a carico di consumatori nello spazio SEPA, o per clienti aziendali come destinatari del pagamento e pagatori, come definito nel rispettivo regolamento (Rulebook)
Secure File Transfer Protocol	SFTP	Il SSH File Transfer Protocol (SFTP) è un protocollo di rete che mette a disposizione delle funzionalità per la trasmissione e la gestione di dati tramite un canale sicuro.
Rete SWIFT	SWIFT	La Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT) è un'azienda cooperativa di banche internazionali che gestisce una rete di telecomunicazione globale e definisce gli standard per la collaborazione elettronica.
Telebanking Server	TBS	Il Telebanking Server (TBS) è una procedura di trasmissione per lo scambio di dati del traffico dei pagamenti

## 2. Offerta di servizi

### **File Delivery Services (FDS)**

FDS è un servizio offerto dalla tecnologia d'informazione della Posta SA. FDS riveste il ruolo di una Gateway nel sistema di sicurezza IT e permette lo scambio reciproco di dati tra le applicazioni interne della posta e i clienti commerciali, così come con partner esterni. FDS supporta il protocollo di trasferimento dei file SFTP.

I clienti di PostFinance hanno la possibilità di svolgere il traffico dei pagamenti tramite PDS. Il servizio è previsto per i grandi clienti con un'elevata esigenza di traffico dei pagamenti.

Caratteristiche importanti:

- grande scalabilità del volume dei pagamenti
- autorizzazione tramite e-finance (firma singola o collettiva)
- solo traffico dati (SFTP)
- integrazione in software standard o individuali

### **Telebanking Server (TBS)**

L'offerta di servizio TBS è basata su un collegamento diretto codificato (TCP/IP) tra PostFinance e un'applicazione settoriale o software standard qualsiasi (vedere [www.postfinance.ch/filetransfer](http://www.postfinance.ch/filetransfer) ☐ Foglio informativo: soluzioni di software). Dietro TBS c'è l'intersistema (IS) di Crealogix AG.

Il TBS permette ai clienti di PostFinance un'esecuzione automatica e sicura del traffico dei pagamenti.

Caratteristiche importanti:

- collegamento tramite un software per i pagamenti (nella maggior parte dei casi integrato in un software per la contabilità)
- processo di autorizzazione all'interno del software per i pagamenti
- il trasferimento di dati tramite il modulo IS viene offerto anche da altre banche.

### **Electronic Banking Internet Communication Services (EBICS)**

Con EBICS di PostFinance i clienti si avvalgono di un accesso elettronico sicuro per il traffico dei pagamenti e il cash management. EBICS è uno standard per la comunicazione con diverse banche tra i clienti di PostFinance e altri istituti finanziari. L'interfaccia EBICS permette uno scambio più veloce e sicuro dei dati.

Caratteristiche importanti:

- interfaccia standardizzata per la piazza finanziaria svizzera ([www.ebics.ch](http://www.ebics.ch))
- il protocollo di trasferimento viene accettato da diverse banche
- collegamento tramite un software per i pagamenti
- autorizzazione tramite software dei pagamenti possibile (firma elettronica distribuita)
- grazie ad alcune funzionalità come l'elevata prestazione, la più moderna tecnica di codificazione e la capacità di comunicare con diverse banche EBICS è la soluzione più adatta al futuro nel traffico dei pagamenti.

## **Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication (SWIFT)**

SWIFT serve al trasferimento dei dati nell'ambito del Cash Management e del traffico dei pagamenti tra PostFinance e i clienti che sono collegati alla rete SWIFT.

Dettagli più approfonditi sull'offerta possono essere contenuti nella scheda informativa soluzioni SWIFT per clienti aziendali.

Caratteristiche importanti:

- reperibilità in tutto il mondo
- dei messaggi standardizzati permettono processi completamente automatici
- massimo standard di sicurezza
- controllo ottimale della liquidità

## **H-Net**

H-Net è una piattaforma universale di comunicazione e integrazione per lo scambio di dati in forma elettronica nel sistema sanitario svizzero.

I clienti di PostFinance che sono collegati a questa piattaforma possono eseguire le operazioni necessarie per il traffico dei pagamenti con delle transazioni specifiche del settore.

Caratteristiche importanti:

- soluzione settoriale per clienti nel sistema sanitario
- trasporto di dati sicuro per mezzo della piattaforma H-net di Swisscom
- processo di autorizzazione tramite e-finance (firma singola o collettiva)

## 3. Condizioni, test e messa in funzione

### 3.1 Condizioni

Prima di utilizzare i canali si consiglia di assicurarsi che il collegamento tecnico a PostFinance sia stato eseguito secondo i parametri specifici del canale. Il collegamento può essere verificato solo nell'ambiente produttivo. Non viene messo a disposizione alcun ambiente di prova per il test di collegamento. Per eseguire il test di collegamento il cliente deve essere iscritto ad almeno un servizio elettronico (ad es. OPAA, CH DD, estratto conto) ed aver ricevuto la conferma.

Se il cliente non ha confidenza con i formati di pagamenti di PostFinance (ad es. ISO 20022, SWIFT MT), c'è la possibilità di provare questi formati con un test produttivo del cliente. Rientra nella responsabilità del cliente assicurarsi che i sistemi del cliente siano adatti ai formati di pagamento. Informazioni dettagliate sul test produttivo del cliente possono essere consultati su [www.postfinance.ch/download](http://www.postfinance.ch/download).

### 3.2 Messa in esercizio

Dopo aver eseguito con successo un test di collegamento ed essersi assicurati che i formati di pagamento siano compatibili il servizio può essere ammesso per l'esercizio produttivo. Se nel corso del trasferimento degli incarichi o del ritiro dei documenti di conto dovessero insorgere problemi, è possibile contattare il servizio clientela.



# 4. Esercizio

## 4.1 Processo di autorizzazione

Canale offline	Processo
FDS / H-Net	Gli ordini di pagamento che vengono consegnati tramite FDS o H-Net devono necessariamente essere autorizzati su e-finance (→ firma singola o collettiva) In generale le transazioni finanziarie possono essere avviate solo dopo aver esaminato attentamente l'identità dell'utente.
TBS	Tutti gli ordini di pagamento e gli addebiti consegnati tramite TBS non richiedono autorizzazione tramite e-finance. Il processo di autorizzazione viene gestito personalmente tramite il software per la contabilità
EBICS	Se il cliente dispone della firma elettronica distribuita, l'ordine viene impartito solo dopo aver verificato con successo la firma. Tutti gli ordini con diritto di firma singola non necessitano di autorizzazione in e-finance e vengono conferiti direttamente.
SWIFT FIN	Tutti gli ordini di pagamento MT101 tramite SWIFT FIN vengono autorizzati automaticamente. Con il conferimento dell'ordine il partecipante a SWIFT si assume la responsabilità del pagamento.
SWIFT FileAct	Tutti gli ordini di pagamento e gli addebiti possono essere elaborati sia con che senza autorizzazione (tramite e-finance)

## 4.2 Tempi di consegna e scadenze

PostFinance consiglia di consegnare ed autorizzare i dati al più presto possibile. Così rimane tempo a sufficienza per il trattamento di errori segnalati, e le transazioni errate possono essere riconsegnate alla scadenza desiderata.

Prego osservare le disposizioni dettagliate nei manuali dei servizi (vedere 1.4).

La consegna di pagamenti e il ritiro di documenti di conto, così come l'autorizzazione tramite e-finance fundamentalmente possono essere eseguite tutti i giorni a tutte le ore (7 giorni su 7, 24 ore su 24). Fanno eccezione le interruzioni straordinarie di sistema o i lavori di manutenzione (di regola durante i week-end).

## 4.3 Mutazioni

Se si intende modificare un servizio (ad es. la periodicità, il formato) o modificare un canale offline, queste modifiche devono essere comunicate per tempo e in forma scritta.

## 4.4 Disdette

La disdetta di un servizio o di un canale offline può essere comunicata tramite e-mail o in forma scritta, indicando la data di disattivazione desiderata e il motivo della disdetta. I canali offline vengono soppressi solo quando non esistono più ordini in sospeso o definizioni di consegna.

\* L'identità dell'utente e del computer viene validata.

# 5. Specificazioni tecniche

## 5.1 File Delivery Services

Il traffico di dati tramite FDS viene eseguito tramite il protocollo di file SFTP. Per la consegna gli ordini di pagamento e gli addebiti vengono trasmessi in elenchi definiti in modo chiaro al server FDS.

Gli avvisi e i documenti di conto vengono ritirati tramite un singolo elenco (fanno eccezione i CH-DD e SEPA DD pain.002) e possono essere distinti per mezzo della struttura del nome del file.

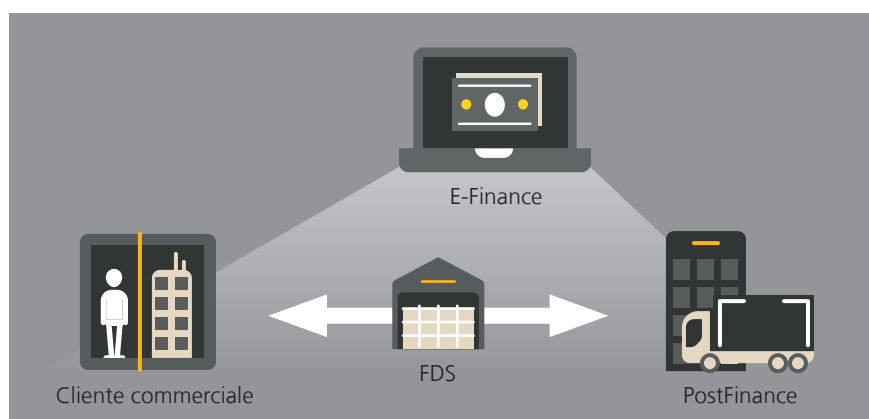


Immagine 1: traffico dei pagamenti tramite FDS con autorizzazione e-finance

Gli elenchi seguenti sono disponibili per il traffico dei pagamenti:

Elenchi	Servizio
pain-001-in	Ordine di pag. elettronico pain.001
pain-008-chdd-in	Ordine di addebito CH-DD pain.008
pain-008-sdd-in	Ordine di addebito SEPA-DD pain.008
pain.002-chdd-out	Status Report pain.002 (risp a pain.008 CH-DD)
pain-002-sdd-out	Status Report pain.002 (risposta a pain.008 SEPA-DD)
yellow-net-reports	Status Report pain.002 (risposta a pain.001) avviso di accredito e di addebito camt.054 comunicazione di elaborazione OPAAE, CH-DD e SEPA-DD camt.054 Avviso dettagliato PV ES- camt.054 Return (ES) camt.054 Avviso dettagliato PVR e PPR camt.054 Estratto conto con/senza immagine giustificativa camt.053 Chiusura interessi (pdf) Conferma di esecuzione OPAAE (pdf)

I normali fornitori di software offrono un'interfaccia automatica per il traffico dei pagamenti tramite SFTP. Ulteriori informazioni possono essere consultate sul sito web [www.post.ch/fds](http://www.post.ch/fds).

## 5.2 Telebanking Server

Il traffico dei pagamenti viene eseguito su TBS con collegamenti permanenti tra client e server (detti anche sessions).

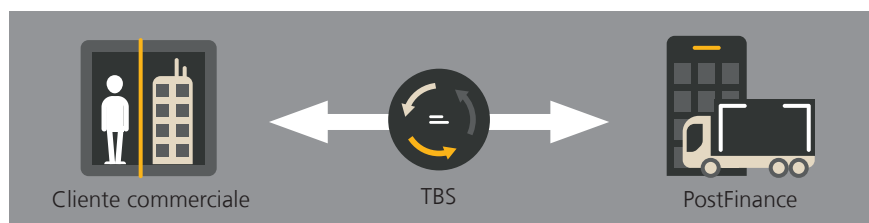


Immagine 2: Interfaccia automatica TBS

Per consegnare gli ordini di pagamento e ritirare i documenti di conto, per PostFinance\* sono importanti le sessions seguenti:

Session ID	Servizio
130	Ordine di pagamento elettronico pain.001
129	Ordine di addebito CH-DD e SEPA-DD pain.008
241	Status Report pain.002 (risposta a pain.001 e pain.008)
244	Avviso di accredito e di addebito camt.054 Comunicazione di elaborazione OPAE, CH-DD e SEPA-DD camt.054 Avviso dettagliato PV camt.054 Return (PV) camt.054 Avviso dettagliato PVR e PPR ESR camt.054
243	Estratto conto con/senza immagine giustificativa camt.053
245	Estratto conto e conferma di esecuzione OPAE (pdf)
247	Estratto conto Intraday camt.052
200	Estratto conto con7senza immagine giustificativa MT940

Per fornitori di software con FTX NG di Crealogix® implementato i tipi di ordini sono già stati implementati.

\* Le sessions possono essere diverse a seconda dell'istituto finanziario

### 5.3 Electronic Banking Internet Communication Services

L'interfaccia EBICS offre il traffico dei pagamenti tramite tipi di ordine standardizzati che vengono accettati anche da altri istituti finanziari.

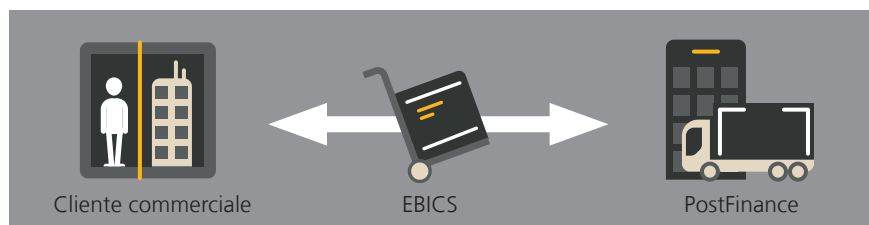


Immagine 3: Traffico dei pagamenti tramite interfaccia EBICS

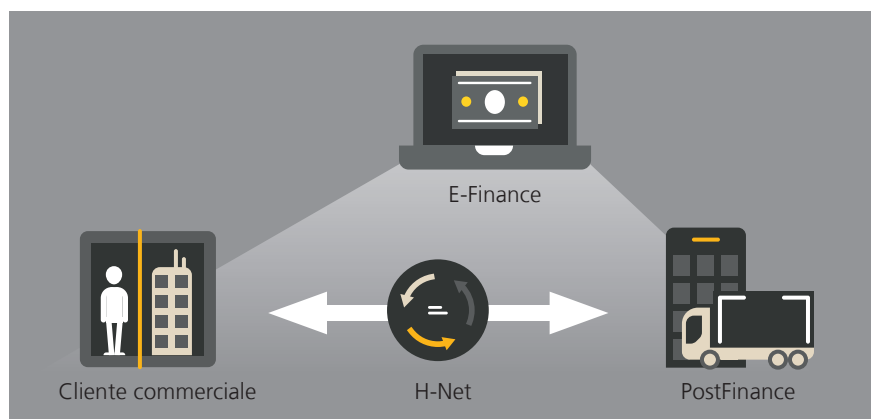
Per la consegna di ordini e il ritiro di documenti di conto tramite EBICS devono essere attivati i seguenti tipi di ordini tramite il software per i pagamenti:

Tipo di ordine	Servizi	Mittente
XE2	Ordine di pagamento elettronico pain.001	EBICS Standard
XE3	Ordine di addebito SEPA-DD pain.008 (CORE)	CH-Standard
XE4	Ordine di addebito SEPA-DD pain.008 (B2B)	CH-Standard
XL5	Ordine di addebito CH-DD pain.008 (CORE)	PostFinance
XL6	Ordre de prélèvement CH-DD pain.008 (B2B)	PostFinance
Z01	Status Report pain.002 (risposta a pain.001 e pain.008)	EBICS Standard
Z52	Estratto conto Intradaycamt.052	EBICS Standard
Z53	Estratto conto senza immagine giustificativa camt.053	EBICS Standard
Z52	Avviso di accredito e di addebito camt.054	EBICS Standard
Z54	Comunicazione di elaborazione OPAE, CH-DD e SEPA-DD camt.054 Avviso dettagliato PV camt.054 Return (PV) camt.054 Avviso dettagliato PVR e PPR - camt.054	EBICS Standard
ZZ3	Estratto conto con immagine giustificativa camt.053	PostFinance
ZZ4	Avviso dettagliato PV con imm, giustificativa camt.054	PostFinance
ZZ9	Estratto conto con immagine giustificativa MT940	PostFinance
STA	Estratto conto senza imm. giustificativa MT940	EBICS Standard
VMK	Estratto conto Intraday MT942	EBICS Standard

Altre informazioni tecniche sono disponibili sulla scheda dei parametri di EBICS per clienti. Questa scheda può essere ritirata presso la consulente clienti o il consulente clienti.

## 5.4 H-NET

Le consegne e forniture tramite la piattaforma H-Net sono regolamentate in base ai tipi di ordine. Ogni tipo di ordine è assegnato a uno o più servizi.



La tabella seguente mostra i tipi di ordine e i loro servizi:

Tipo di ordine	Servizi
PF_PAIN_001	Ordine di pagamento elettronico
PF_PAIN_008_CHDD	Ordine di addebito
PF_PAIN_008_SDD	Ordine di addebito SEPA-DD
PF_PAIN_002	Status Report pain.002 (risposta a pain.001 e pain.008)
PF_CAMT_054	Avviso di addebito e accredito OPAAE, CH-DD e avviso dettagliato PV SEPA-DD Return (PV) Avviso dettagliato PVR e PPR
PF_CAMT_053	Estr. conto con imm. giust.
PF_PDF	Estratto conto /chiusura interessi

## 5.5 SWIFT

Per la trasmissione degli ordini e il ritiro dei documenti di conto viene utilizzata un'interfaccia di conto SWIFT o un ufficio di servizio. I pagamenti singoli possono essere eseguiti anche tramite un ufficio di servizio.

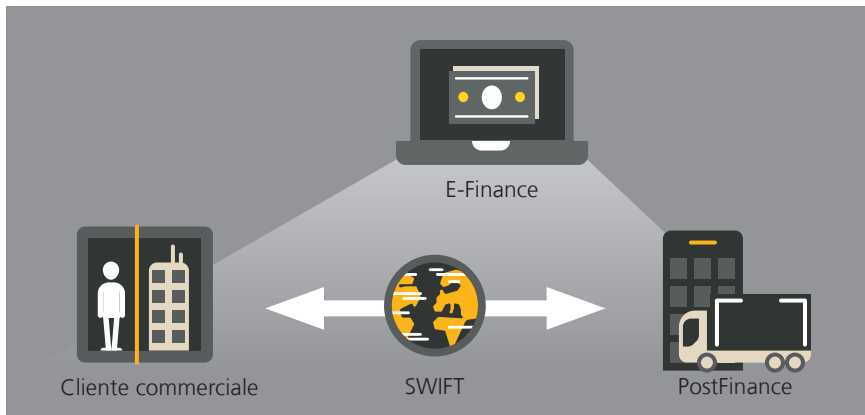


Immagine 4: traffico dei pagamenti tramite rete SWIFT (l'autorizzazione in e-finance è opzionale)

Per il traffico dei pagamenti tramite SWIFT il cliente ha a disposizione due servizi:

Servizio	Prestazione
SWIFT FIN	<ul style="list-style-type: none"> <li>– pagamento singolo MT101</li> <li>– estratto conto senza immagine giustificativa MT940</li> <li>– movimenti di conto Intraday MT942</li> </ul>
SWIFT FileAct	<ul style="list-style-type: none"> <li>– ordine di pagamento elettronico pain.001</li> <li>– pagamento singolo MT101</li> <li>– ordine di addebito CH-DD/SEPA-DD pain.008</li> <li>– status report pain.002 (risposta a pain.001 e pain.008)</li> <li>– avviso di accredito e addebito camt.054</li> <li>– avviso di elaborazione OPAE, CH-DD e SEPA-DD camt.054</li> <li>– conferma di esecuzione OPAE (pdf)</li> <li>– avviso dettagliato PV camt.054</li> <li>– return (PV) camt.054</li> <li>– avviso dettagliato PVR e PPRcamt.054</li> <li>– movimenti di conto Intraday Intraday- MT942</li> <li>– estratto conto con/senza immagine giustificativa camt.053 e M940</li> </ul>

Il controllo delle relazioni commerciali tramite SWIFT FIN viene garantita tramite SWIFT Relationship Management Application (SWIFT RMA) \*.

Se il cliente desidera l'esecuzione tramite SWIFT FileAct, i parametri per la comunicazione devono essere comunicati a PostFinance.

Per iscriversi a SWIFT FileAct il cliente stipula un accordo. Per la trasmissione dei dati del traffico dei pagamenti tramite una banca terza bisogna consegnare l'iscrizione «iscrizione/ mutazione documenti di conto elettronici per MT940/MT942) e per il pagamento singolo «Iscrizione/mutazione Request for Transfer MT101 (SWIFT soluzione banca terza).

Informazioni dettagliate sulla comunicazione tramite SWIFT e la procedura di iscrizione possono essere ritirate presso la consulenza clienti.

\* RMA Service 7.0, Operations Guide, Version 20.7.2017

## 5.6 Canali supportati per ogni canale

Le tabelle seguenti mostrano quali prodotti e formati vengono supportati dai canali.

### Ordini di pagamento

Prodotto	Formato	IN	canale					
			FDS	TBS	SWIFT FileAct	SWIFT FIN	EBICS	H-Net
OPAE	ISO 20022	xml: pain.001	✓	✓	✓	–	✓	✓
	SWIFT	MT101	–	–	✓	✓	–	–
CH-DD	ISO 20022	xml: pain.008	✓	✓	✓	–	✓	✓
SEPA-DD	ISO 20022	xml: pain.008	✓	✓	✓	–	✓	✓

### Avvisi e documenti di conto

Prodotto	Formato		canale					
			FDS	TBS	SWIFT FileAct	SWIFT FIN	EBICS	H-Net
Conferma tecnica	ISO 20022	xml: pain.002	✓	✓	✓	–	✓	✓
Status Report OPAE	ISO 20022	xml: pain.002	✓	✓	✓	–	✓	✓
Status Report CH-DD	ISO 20022	xml: pain.002	✓	✓	✓	–	✓	✓
Status Report SEPA-DD	ISO 20022	xml: pain.002	✓	✓	✓	–	✓	✓
Avviso di accredito e di addebito	ISO 20022	xml: camt.054	✓	✓	✓	–	✓	✓
Aviso d'ordine OPAE	PDF		✓	✓	✓	–	–	–
PV	ISO 20022	xml: camt.054	✓	✓	✓	–	✓	✓
PVR/PPR	ISO 20022	xml: camt.054	✓	✓	✓	–	✓	✓
Estratto conto	SWIFT Eurogiro	MT940/MT942	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Estratto conto	ISO 20022	xml: camt.053/camt.052	✓	✓	✓	–	✓	✓
Estratto conto Attestazione d'interessi	PDF		✓	✓	–	–	–	–

# 6. Disposizioni legali

## 6.1 Responsabilità

La responsabilità di PostFinance si misura per principio in base alle condizioni generali di servizio e di partecipazione applicabili.

Per gli ordini già autorizzati tramite SWIFT FIN (MT101), SWIFT FileAct, TBS e EBICS (diritto di firma singola) PostFinance non esegue alcuna altra verifica.

Gli ordini che non sono stati autorizzati anticipatamente sono soggetti a rischi supplementari, ad esempio a danni causati da un'esecuzione errata, da una doppia esecuzione, dalla perdita, dal ritardo, da errori o da modifiche.

Il cliente è responsabile degli effetti di un utilizzo non preciso, incompleto o non esatto di ordini conferiti. In questo caso PostFinance può riscuotere una tassa per il dispendio supplementare.



# 7. Contatto

## 7.1 Domande generali sui canali offline

In caso di domande generali o per una consulenza, contattare la consulente clienti o il consulente clienti. Per domande tecniche riguardanti i canali offline i clienti possono rivolgersi al team servizi elettronici.

0848 386 757  
offlinepf@postfinance.ch

## 7.2 Comportamento in caso di guasti

Se non è possibile creare un collegamento con PostFinance, bisogna compiere le azioni seguenti:

1. verificare l'esistenza di eventuali errori nell'interfaccia.
  - a. In caso di messaggi d'errore incomprensibili nel vostro software per le fatture o contattare il produttore del software o il reparto IT interno.
2. Se presso il cliente non possono essere trovati errori, il cliente può mettersi subito in contatto telefonicamente con il team servizi elettronici al numero +41 848 386 757 o tramite e-mail all'indirizzo offlinepf@postfinance.ch.