Foglio Informativo n. GP49 Aggiornamento n. 027 Data ultimo aggiornamento 01.02.2024

Norme per la trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari ai sensi degli artt. 115 e segg. T.U.B.

FOGLIO INFORMATIVO

PAGAMENTI ELETTRONICI: SERVIZIO PAGONLINE CARTE

INFORMAZIONI SULLA BANCA

UniCredit S.p.A.

Sede Sociale e Direzione Generale: Piazza Gae Aulenti 3 - Tower A - 20154 Milano
Tel.: 800.323285 (dall'estero 02.3340.8965)
Fax: 02.3348.6999
Sito Internet: www.unicredit.it
Contatti: http://www.unicredit.it/contatti
Banca iscritta all'Albo delle Banche e Capogruppo del Gruppo Bancario UniCredit - Albo dei Gruppi Bancari: cod. 2008.1 - Cod. ABI 02008.1 - Iscrizione al Registro delle Imprese di Milano-Monza-Brianza-Lodi, Codice Fiscale e P. IVA n° 00348170101 - Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi ed al Fondo Nazionale di Garanzia.

DATI E QUALIFICA SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA FUORI SEDE:

Nome /Ragione Sociale	Sede	Telefono
Cognome		E-mail
Iscrizione ad Albi o elenchi	Numero Delibera Iscrizione all'albo/elenco	Qualifica

CHE COS'È PAGONLINE CARTE

Il Servizio “Pagonline Carte”, consente all'esercente – anche esercente pubblico – (c.d. Merchant) titolare di un negozio virtuale ed intestatario di conto corrente in essere presso la Banca, di accettare pagamenti dai propri clienti, assistiti da requisiti di sicurezza, per beni e servizi venduti via Internet con regolamento a mezzo carte di pagamento a valere sui principali circuiti internazionali (VISA, MasterCard, American Express, Diners, etc.) nei confronti dei quali il Merchant abbia sottoscritto apposito convenzionamento.

Il servizio è rivolto alle imprese ed agli Enti Pubblici che intendono ampliare/ sviluppare la propria attività di vendita e di fornitura di servizio attraverso il canale Internet.

E' fatto divieto al Merchant di porre in vendita:
- materiale pornografico o comunque contrario al buon costume;
- armi o materiale relativi o documentazione inneggiante alla violenza;
- merci/oggetti la cui vendita sia contrario all'ordine pubblico o disposizioni di legge.

Non possono inoltre essere convenzionate le attività di vendita relative a beni immateriali, quali scommesse, lotterie e programmi software “scaricabili” direttamente via Internet.

Il servizio è disponibile tutti i giorni della settimana, festivi compresi, senza alcun limite di orario; la prestazione può essere tuttavia sospesa qualora ricorrano esigenze di sicurezza o di manutenzione.

Per attivare il servizio è necessario integrare il merchant system del venditore con il sistema PagOnline Carte; tale attività rimane a carico del venditore che,a tale scopo, potrà identificare una propria Struttura Tecnica a cui delegare l'attività.

Le specifiche tecniche sono contenute nel manuale tecnico, che può essere richiesto dal Merchant agli indirizzi e-merchant.ucbanca@unicreditgroup.eu .ed emerchant.uccorporate.it@unicredit.eu

“Pagonline Carte” mette a disposizione un'applicazione di back office disponibile su Internet con accesso protetto, che permette al Merchant titolare del servizio di svolgere le seguenti funzioni:

- monitoraggio degli esiti;

- conferme di autorizzazione e contabilizzazione;
- disposizione di eventuali storni.
- divisione e frazionamento degli ordini

Il Merchant ha inoltre a disposizione un Call Center PagOnline Carte - che risponde al numero 848.69.06.00 - oppure può usufruire di assistenza via mail tramite gli indirizzi e-merchant.ucbanca@unicreditgroup.eu. ed emerchant.uccorporate.it@unicredit.eu

Il servizio garantisce la riservatezza del trasferimento via Internet dei dati della carta di pagamento, grazie all'utilizzo del protocollo SSL 3.0 a chiave simmetrica a 128 Bit.

Rischi tipici:
- utilizzo fraudolento da parte di terzi dello strumento di pagamento, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati;
- utilizzo fraudolento da parte di terzi dell'ambiente di back office, nel caso di smarrimento e sottrazione delle credenziali d'accesso, con conseguente possibilità di utilizzo da parte di soggetti non legittimati. Pertanto il Merchant deve osservare la massima attenzione nella custodia di tali codici, nonché la massima riservatezza nell'uso della Password
- Il venditore è soggetto ai rischi economici derivanti dallo storno dei pagamenti ai sensi del D.Lgs. 141/2012 o per esercizio del diritto di recesso da parte del compratore ai sensi del D.Lgs. 185/1999.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

SPESE FISSE	
Attivazione servizio - percepita una tantum all'atto dell'attivazione	euro 0,00
Attivazione nuovo negozio/stabilimento - percepita una tantum a seguito attivazione	euro 0,00
Canone mensile di adesione per singolo negozio/stabilimento	euro 32,00
Costo fisso per ciascuna transazione (l'importo addebitato sarà pari alle operazioni complessivamente effettuate nel mese di riferimento):	
- fino a 2.400 transazioni annue	euro 0,00
- oltre le 2.400 transazioni annue	euro 0,10

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

VALUTE DI ADDEBITO	
Valuta di addebito "Costo attivazione servizio"	Pari alla data di addebito sul conto di Regolamento, effettuato in via posticipata entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento
Valuta di addebito "Costo attivazione nuovo negozio / stabilimento"	Pari alla data di addebito sul conto di Regolamento, effettuato in via posticipata entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento
Valuta di addebito "Canone mensile"	Pari alla data di addebito sul conto di Regolamento, effettuato in via posticipata entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento
Valuta di addebito del "Costo per transazione"	Pari alla data di addebito sul conto di Regolamento, effettuato in via posticipata entro il giorno 15 del mese successivo a quello di riferimento
COMUNICAZIONI	
Spese di invio per ogni documento di sintesi cartaceo	euro 0,60
Spese di invio per ogni documento di sintesi on line (disponibile ove risultino attive funzionalità "Documenti on Line")	Gratis
Spese produzione ed invio comunicazioni di variazione contrattuale	Gratis
Spese per messa a disposizione della comunicazione relativa ad operazioni di pagamento di cui al D.lgs 11/2010	Gratis
Spese per richiesta di informazioni da parte del Cliente ulteriori o più frequenti rispetto a quelle obbligatorie o trasmesse con strumenti diversi da quelli convenuti, per operazioni di pagamento di cui al D.Lgs 11/2010:	
- in formato cartaceo	euro 0,34

- on line (disponibile ove risultino attive le funzionalità "Documenti on Line", con riferimento alle contabili, documenti o comunicazioni oggetto delle funzionalità stesse)	euro 0,02
Spese produzione ed invio contabili, documenti o comunicazioni:	
- invio cartaceo, per ogni contabile, documento o comunicazione (oltre alle spese postali di spedizione a mezzo raccomandata ove previsto dalla normativa)	euro 0,34
- invio elettronico (per ogni contabile, documento o comunicazione) ad eccezione delle comunicazioni di legge che sono gratuite	euro 0,02
(disponibile ove risultino attive funzionalità Documenti On Line con riferimento alle contabili, documenti o comunicazioni oggetto delle funzionalità stesse)	

SERVIZI ACCESSORI

Conto corrente obbligatorio:	
· Conto Corrente Di Corrispondenza In Euro/Divisa Per Non Consumatore · Conto Corrente Di Corrispondenza In Euro/Divisa Per Microimprese	Per le condizioni economiche e per ogni altra informazione, è necessario fare riferimento all'omonimo Foglio Informativo disponibile in Filiale e sul sito www.unicredit.it
Servizi di Acquiring - almeno uno obbligatorio:	
Servizio Offerto dalla Banca:	
SERVIZIO ACQUIRING UNICREDIT (Maestro, MasterCard, Visa Electron, VPAY, Visa)	Per servizio di acquiring si intende l'intermediazione dei flussi finanziari relativi all'accettazione delle carte a valere sui circuiti internazionali Maestro, MasterCard, Visa Electron, VPAY, Visa per la vendita di merci o servizi le cui transazioni vengono effettuate mediante terminali P.O.S.. Per tutte le informazioni ed i costi relativi al servizio, è necessario far riferimento all'omonimo Foglio Informativo, disponibile in Filiale e sul sito www.unicredit.it
Servizio offerto da Terzi:	
Servizio di Accettazione Carte -CartaSi	Il Servizio, offerto da CartaSi S.p.A., consente agli Esercenti di incassare i pagamenti per la vendita di merci o servizi - effettuati da titolari di carte di pagamento recanti i marchi CartaSi, MasterCard, VISA, Maestro, VISA Electron, MasterCard PayPass, V PAY, JCB, China UnionPay e di tutte le altre carte che saranno di volta in volta comunicate da CartaSi S.p.A. - per la vendita di merci o servizi, mediante accredito s.b.f. sul proprio conto corrente bancario ed al netto della commissione pattuita, con le seguenti modalità: · nel caso di transazioni elettroniche effettuate mediante terminali P.O.S. o soluzioni tecniche affini, attraverso accredito diretto degli importi relativi alle transazioni elettroniche effettuate; · nel caso di transazioni manuali effettuate utilizzando la macchinetta imprinter o la modulistica prevista per le operazioni di vendita per corrispondenza, attraverso accredito diretto alla presentazione dei documenti dimostrativi delle vendite di merci e/o servizi effettuate. Per tutte le informazioni ed i costi relativi al servizio, è necessario far riferimento al Foglio Informativo Esercenti convenzionati CartaSi, disponibile anche presso tutte le Filiali della Banca e sul sito www.unicredit.it
Altri Servizi Facoltativi di Convenzionamento offerti da:	
American Express "American Express Payment Services Limited (AEPSL)"	Per tutte le informazioni ed i costi relativi al servizio, è necessario far riferimento al relativo Foglio Informativo, disponibile anche presso tutte le Filiali della Banca e sul sito www.unicredit.it
Diners "Diners Club Italia S.r.l."	Per tutte le informazioni ed i costi relativi al servizio, è necessario far riferimento al relativo Foglio Informativo, disponibile anche presso tutte le Filiali della Banca e sul sito www.unicredit.it
JCB "JCB International (Europe) Ltd"	Per tutte le informazioni ed i costi relativi al servizio, è necessario far riferimento al relativo Foglio Informativo, disponibile anche presso tutte le Filiali della Banca e sul sito www.unicredit.it

RECESSO E RECLAMI

RECESSO

L'Esercente ha diritto di recedere in qualsiasi momento dal Contratto, senza spese e senza penalità, con il preavviso di un giorno decorrente dal giorno in cui la Banca ne riceve comunicazione scritta.
La Banca si riserva la facoltà di recedere dal contratto, dandone comunicazione scritta all'Esercente, con un preavviso comunque non inferiore a due mesi senza alcun onere per l'Esercente stesso.

CLAUSOLA RISOLUTIVA

La Banca potrà considerare risolto il contratto, con effetto immediato e senza necessità di preavviso, dandone comunicazione a mezzo raccomandata A.R. qualora - l'Esercente:
- non rispetti le clausole del presente contratto di cui agli articoli relativi a dichiarazioni/ garanzie/ obblighi dell'Esercente nonché all'obbligo di custodia delle chiavi di sicurezza;
- sia protestato, subisca ingiunzioni ovvero atti cautelari, sia sottoposto a procedure esecutive individuali o concorsuali, ovvero a procedimento penale
- muti tipo di attività senza averne preventivamente messo al corrente la Banca
- ceda, affitti o ponga in liquidazione l'Azienda o ne conceda comunque a terzi senza preventivo consenso della Banca
- compia qualsiasi atto che diminuisca la sua consistenza patrimoniale o economica oppure possa danneggiare l'immagine della Banca o dell'Esercente.

La Banca si riserva inoltre il diritto di rivalsa per il risarcimento dei danni eventualmente subiti, inclusa la lesione della propria immagine.

TEMPI MASSIMI DI CHIUSURA

I tempi massimi di chiusura del servizio sono 60 giorni.

RECLAMI, RICORSI, ESPOSTI - SANZIONI AMMINISTRATIVE APPLICABILI

1. L'Esercente può presentare un reclamo alla Banca:
   - tramite lettera raccomandata a.r. o posta ordinaria a UniCredit S.p.A. Customer Satisfaction Italy, Gestione Reclami, Via Del Lavoro, 42, 40127 Bologna
   - per posta elettronica alla casella email: Reclami@unicredit.eu
   - per posta elettronica certificata (PEC) a: Reclami@PEC.Unicredit.EU
   - tramite fax al numero +39 051.6407229
   - online, compilando l'apposito form presente sul sito unicredit.it, sezione Reclami, ricorsi, conciliazione e inadempimenti ABF/ACF.

La Banca deve rispondere affrontando tutte le questioni sollevate entro un termine adeguato e al più tardi entro 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo.
In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'Esercente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera i 35 giorni o l'eventuale diverso termine tempo per tempo vigente.
2. Se l'Esercente non è soddisfatto della risposta o non ha ricevuto risposta entro il termine di cui al comma che precede può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.
La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per l'Esercente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.
3. Prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, la Banca e/o l'Esercente devono esperire il procedimento di mediazione, quale condizione di procedibilità, ricorrendo, ai sensi dell'art. 5 comma 1 bis Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28:
- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (www.conciliatorebancario.it, dove è consultabile anche il relativo Regolamento), oppure
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia, oppure
- all'Arbitro Bancario Finanziario.

In caso di variazione della normativa che disciplina l'ambito della presente clausola, si applicheranno le disposizioni all'epoca vigenti.
4. Ferma la disciplina in materia di reclami, l'Esercente ha altresì la facoltà di presentare esposti alla Filiale della Banca d'Italia nel cui territorio ha sede la Banca per chiedere l'intervento dell'Istituto con riguardo a questioni insorte nell'ambito del rapporto contrattuale.
5. La normativa vigente definisce le sanzioni amministrative e pecuniarie applicabili alla Banca, ai soggetti dei quali si avvale in forza di esternalizzazione di funzioni nonché dei soggetti che svolgono funzione di amministrazione e di direzione e dei dipendenti nel caso di violazioni degli obblighi della Banca stessa in relazione alla prestazione di servizi di pagamento.

LEGENDA

ACQUIRER	Società interbancaria/ Banca negoziatrice che convenziona gli esercizi commerciali e che negozia da questi ultimi i movimenti contabili generati da un acquisto con carta, accreditandoli sul conto corrente degli stessi.
BANCA	UniCredit S.P.A.

CARTA DI PAGAMENTO	Carta abilitata ai circuiti internazionali che permette al titolare di effettuare operazioni di acquisto presso gli Esercenti convenzionati con addebito immediato (Carta di Debito/Prepagata) ovvero con addebito differito (Carta di Credito)
CHIAVI DI SICUREZZA	Codici identificativi di sicurezza indispensabili per l'accesso e l'utilizzo del Servizio: **Codice identificativo (UserID)**: codice univoco, rilasciato dalla Banca, che consente l'identificazione del Merchant durante la fase di collegamento al Servizio **Password**: codice utilizzato dal Merchant, unitamente al codice identificativo, per l'identificazione durante la fase di collegamento al Servizio **Stringa segreta**: stringa di 50 byte, condivisa dal sistema PagOnline Carte e dal singolo merchant system utilizzata nel processo di autenticazione delle comunicazioni.
CIRCUITI DI PAGAMENTO INTERNAZIONALI	Il circuito attraverso il quale è possibile l'utilizzo della carta di pagamento presso i Merchant, le Banche convenzionate e gli sportelli automatici
MERCHANT	Soggetto che conduce un negozio/esercizio pubblico avvelendosi di un sito Internet
NEGIOZIO VIRTUALE (NEGOZIO ONLINE)	Un sito internet attraverso il quale la società dell'informazione presenta prodotti e servizi e ne propone la vendita.
STRUTTURA TECNICA DELEGATA STD	Società della quale la Banca si avvale per fornire il servizio
STRUTTURA TECNICA MERCHANT	Società della quale il Merchant si avvale per l'integrazione del proprio merchant system con il sistema PagOnline Carte
MICROIMPRESE	un'impresa che occupa meno di 10 persone e realizza un fatturato annuo oppure un totale di bilancio annuo non superiori a 2 milioni di euro
SERVIZIO ACQUIRING	la Società interbancaria/Banca convenziona il Merchant (Esercente) per l'accettazione delle carte di pagamento sui circuiti predetti in merito ai quali detiene licenza diretta.
SERVIZIO DI CONVENZIONAMENTO	Consente all'Esercente di concludere operazioni di vendita o fornitura di beni o servizi oggetto della propria attività con soggetti cui è stata rilasciata la carta di credito utilizzata in pagamento.