

FOGLIO INFORMATIVO PER LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO NON RIENTRANTI IN UN CONTRATTO QUADRO

Aggiornamento in vigore al 01 aprile 2025

INFORMAZIONI SULL'ISTITUTO DI PAGAMENTO**Denominazione:** FACTORCOOP S.p.A.**Sede Legale:** Viale Aldo Moro 16 - 40127 Bologna**Telefono:** 051.6482411 - **Fax:** 051.6482440**Posta Elettronica:** info@factorcoop.it - **Posta Elettronica Certificata (PEC):** factorcoopspa@legalmail.it**Sito Internet:** www.factorcoop.it**Numero di Iscrizione all'Albo degli Istituti di Pagamento:** n. 23**Numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Bologna e Codice Fiscale/Partita IVA:** 03339200374**Capitale Sociale:** 22.128.000,00 € interamente versato (Patrimonio Destinato 2.094.812,00 €)**CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI**

Il servizio offerto da Factorcoop S.p.A. ("Factorcoop" o "Istituto") consente ad un soggetto pagatore ("Cliente") di effettuare, tramite il sito internet Pag@Coop, il pagamento di bollettini di conto corrente, Avvisi di pagamento PagoPA e Tasse automobilistiche ("Bollo Auto") a favore di enti privati o enti pubblici ("Beneficiario"). Tale servizio si configura come contratto per l'esecuzione di un'operazione di pagamento occasionale, non comportando la sottoscrizione di alcun contratto quadro da parte del Cliente. Il Cliente potrà usufruire del Servizio cliccando sull'apposito link del sito www.e-coop.it che rinvia alla pagina web Pag@Coop ed effettuando la registrazione tramite compilazione dei campi richiesti. L'operazione di pagamento potrà successivamente essere effettuata selezionando la tipologia di pagamento (bollettino di conto corrente, Avviso di pagamento PagoPA, bollo Auto), compilando i relativi campi previsti o semplicemente inquadrando il QRCode presente sul Documento Giustificativo ed effettuando il pagamento. L'operazione di pagamento potrà avere ad oggetto esclusivamente l'intera somma riportata all'interno del Documento Giustificativo, senza che siano operati frazionamenti. Una volta che l'operazione sarà andata a buon fine, non sarà possibile richiederne la cancellazione. A fronte del Servizio offerto dall'Istituto, il Cliente corrisponderà 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 tramite carta di pagamento, sia di credito che di debito (Visa e Mastercard). Il Cliente, prima di procedere all'operazione, deve leggere attentamente il presente Foglio Informativo e l'Informativa sulla Privacy, disponibili sul sito Pag@coop.

Il Beneficiario del pagamento effettuato dal Cliente è indicato nel Documento Giustificativo. I pagamenti tramite Pag@coop potranno essere effettuati esclusivamente in favore dei Beneficiari elencati sul sito internet, con cui Factorcoop ha stipulato apposite convenzioni. In ragione di ciò, le operazioni di pagamento effettuate dal Cliente hanno tutte effetto solutorio con la conseguenza che il pagamento effettuato estingue il debito nel momento stesso in cui l'operazione è eseguita, indipendentemente dal momento dell'effettivo accredito delle somme sul conto del Beneficiario.

I principali rischi collegati al Servizio sono i seguenti:

- **erronea compilazione dei dati o erronea indicazione della causale nei bollettini di pagamento:** l'inesatta indicazione di dati afferenti il pagamento pregiudica il buon esito dell'operazione. Inoltre, in caso di bollettini di pagamento, l'erronea indicazione della causale può provocare l'impossibilità per il Beneficiario di effettuare la riconciliazione del pagamento con il Documento Giustificativo con conseguente dichiarazione di mancata ricezione del pagamento dovuto; in tal caso, la responsabilità per le conseguenze che si verificheranno resterà in capo al Cliente. Nel caso in cui il Cliente si accorga di aver commesso un errore nella compilazione dei dati, potrà contattare il servizio clienti secondo le modalità indicate nel sito web;
- **irrevocabilità delle operazioni:** l'ordine di pagamento, una volta ricevuto dall'Istituto, non può essere revocato dal Cliente;
- **guasto dei sistemi:** i sistemi che consentono l'effettuazione dell'operazione di pagamento potrebbero essere soggetti a guasti o disservizi che possono compromettere il buon esito del pagamento effettuato dal Cliente (ad esempio, l'ordine impartito potrebbe non pervenire al Beneficiario nei tempi previsti e correttamente);
- **utilizzo della propria carta sull'applicazione in modo non diligente:** il Cliente, nell'utilizzo della propria carta di pagamento, dovrà seguire la normale diligenza.

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

Tipologie di pagamento	Costi
Bollettino di conto corrente	€ 1,50
PagoPA	€ 1,50
Bollo Auto	€ 2,00

PRINCIPALI CLAUSOLE CONTRATTUALI**ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il servizio erogato da Factorcoop consiste nell'incasso di denaro a fronte di operazioni di pagamento poste in essere dal Cliente tramite Pag@coop e nel successivo trasferimento dei fondi ai Beneficiari. Le operazioni di pagamento sono eseguite senza l'apertura di conti di pagamento da parte del Cliente presso l'Istituto che offre il Servizio e non prevedono l'utilizzo di denaro contante.

ART. 2 - MODALITÀ DI ESECUZIONE

Al fine di consentire l'erogazione del Servizio, il Cliente deve accedere al sito web dedicato a Pag@coop ed effettuare la registrazione inserendo un'e-mail valida e una password di propria scelta, completando tutti i campi relativi ai dati richiesti. Al momento della registrazione il Cliente prenderà visione dell'Informativa sulla Privacy disponibile e dovrà autorizzare il trattamento dei dati personali per poter usufruire del Servizio. Conclusa la registrazione, le operazioni di pagamento potranno essere effettuate dal Cliente, a seguito di apposito login, inquadrando il QRCode presente sul Documento Giustificativo oppure, in assenza di QRCode o in caso di utilizzo del Servizio in modalità desktop, inserendo manualmente negli appositi campi l'Identificativo Unico (nelle forme previste per i diversi pagamenti), la causale (nel caso di bollettini di conto corrente), l'importo del pagamento, come previsto nel Documento Giustificativo. Terminata la compilazione dei dati, il Cliente è tenuto a verificarne la correttezza degli stessi prima di

confermare e autorizzare l'operazione di pagamento. Una volta confermati i dati, l'operazione si perfeziona tramite la selezione, da parte del Cliente, del circuito di pagamento al quale fa riferimento la carta di pagamento in suo possesso, da utilizzare nell'operazione di pagamento, compilando il form presente sull'applicazione e seguendo le istruzioni in merito al pagamento tramite carta. Al termine dell'operazione di pagamento, qualora sia andata a buon fine, il Cliente otterrà la ricevuta di pagamento, disponibile nella sezione dedicata dell'area clienti e inviata tramite e-mail all'indirizzo indicato dal Cliente, con il riepilogo dell'operazione conclusa comprensivo dei dati inseriti dal Cliente medesimo per il pagamento, l'indicazione dell'Istituto, le commissioni applicate e i tempi di estinzione del debito verso il Beneficiario; qualora, invece, l'operazione non sia andata a buon fine, il Cliente otterrà una ricevuta riportante l'indicazione "transazione non andata a buon fine".

ART. 3 - TEMPI MASSIMI DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

L'operazione di pagamento si considera eseguita nel momento stesso in cui viene rilasciata al Cliente la ricevuta di pagamento con indicazione del buon fine dell'operazione. Pertanto, il pagamento ha effetto solutorio per il Cliente e il suo debito verso il Beneficiario si considera estinto nel momento della ricezione della suddetta ricevuta di pagamento.

ART. 4 - DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio Pag@coop è attivo sette giorni su sette e 24 ore su 24.

ART. 5 - LIMITI OPERATIVI DEL SERVIZIO

Le operazioni di pagamento effettuate tramite Pag@coop sono consentite, tramite carta di credito/debito, per un importo massimo di € 1.000,00 per singola operazione. In ragione del limite massimo di importo stabilito per le operazioni di pagamento, l'Istituto non è tenuto ad adempiere agli obblighi di adeguata verifica nei confronti della clientela che utilizza il servizio Pag@coop, non essendo superati i limiti previsti dalla normativa di riferimento.

ART. 6 - RESPONSABILITÀ DELL'ISTITUTO

Factorcoop è responsabile della corretta esecuzione dell'operazione di pagamento fatti salvi i casi in cui:

- ricorra una causa di forza maggiore o caso fortuito;
- il Cliente fornisca l'Identificativo Unico non corretto o, in caso di bonifico, indica una causale errata che non consenta la al Beneficiario di effettuare la riconciliazione tra il pagamento concluso e il Documento Giustificativo;
- il Cliente fornisca dati errato o incompleti.

In tali casi, la mancata o errata esecuzione dell'operazione di pagamento e le relative conseguenze restano a carico del Cliente. Al di fuori di tali casi, Factorcoop sarà ritenuto responsabile nei confronti del Cliente della non corretta esecuzione dell'ordine di pagamento impartito, salvo il caso in cui l'Istituto dimostri al Cliente stesso che il Beneficiario ha ricevuto il pagamento effettuato. In nessun caso Factorcoop potrà essere ritenuto responsabile per pretese dei Clienti relative ai servizi erogati dai Beneficiari. Pertanto, una volta completata l'operazione di pagamento, qualsiasi problematica non inerente alla corretta esecuzione del Servizio dovrà essere sottoposta esclusivamente all'attenzione del Beneficiario interessato.

Infine, l'Istituto non sarà responsabile qualora il mancato pagamento derivi da eventuali impossibilità, oggettive o soggettive, imputabili al Cliente e relative al metodo di pagamento scelto dallo stesso, quali, a titolo esemplificativo:

- mancanza di fondi per effettuare il pagamento;
- mancate autorizzazioni dal Circuito internazionale utilizzato;
- disservizi del circuito utilizzato.

ART. 7 - REVOCHE, RETTIFICHE E DINIEGHI

Una volta ricevuta l'ordine di esecuzione del pagamento da parte di Factorcoop, questo non può essere revocato dal Cliente. Qualora l'operazione di pagamento non sia stata correttamente eseguita, il Cliente ha il diritto di ottenerne la rettifica a condizione che tale circostanza sia comunicata all'Istituto entro 13 mesi dalla data di addebito, salvo che l'Istituto dimostri al Cliente l'effettiva ricezione del pagamento da parte del Beneficiario.

ART. 8 - ESCLUSIONE DEL DIRITTO DI RECESSO

Ai sensi dell'art. 67-duodecies, comma 5, lettera c) del D. Lgs. 206 del 2005 (Codice del Consumo), il Cliente Consumatore prende atto espressamente che non trova applicazione il diritto di recesso in quanto al momento di invio dell'ordine di esecuzione dell'operazione da parte dello stesso Cliente, e di ricezione dell'ordine da parte dell'Istituto, il contratto si considera interamente eseguito da entrambe le parti su esplicita richiesta del Cliente Consumatore.

ART. 9 - RAPPORTI CONTINUATIVI

L'operazione di pagamento è effettuata al di fuori di un contratto quadro relativo a servizi di pagamento tra il Cliente e l'Istituto e la sua esecuzione non comporta l'instaurazione di alcun rapporto continuativo.

ART. 10 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'Istituto provvede al trattamento dei dati personali del Cliente secondo le modalità descritte nell'Informativa sulla Privacy resa ai sensi del Regolamento (UE) 679/2016 disponibile su sito web Pag@coop

ART. 11 - TRASPARENZA

Il Cliente ha diritto di prendere visione dell'informativa precontrattuale e delle condizioni economiche in essa contenute, redatta ai sensi delle disposizioni previste per l'esecuzione dei servizi di pagamento dal D.Lgs. 385/1993 (Testo Unico Bancario – TUB) e dalle relative disposizioni di vigilanza, prima di effettuare l'operazione di pagamento.

RECLAMI E RICORSI

Il Servizio offerto da Factorcoop è assoggettato alla legge italiana. Le eventuali controversie che dovessero sorgere tra il Cliente e l'Istituto in merito all'esecuzione del Servizio, fatti salvi i diritti attribuiti al Cliente e derivanti dal rapporto con il Beneficiario, saranno di competenza esclusiva del foro di Bologna.

Il Cliente può inviare al Responsabile Reclami di Factorcoop, per posta ordinaria o lettera raccomandata A/R all'indirizzo Viale Aldo Moro, 16, 40127 - Bologna, per fax al numero 051.6482440 o per via telematica all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) factorcoopspa@legalmail.it, una comunicazione concernente le proprie rimostranze. Factorcoop è tenuta a dare risposta al reclamo entro 15 giorni dalla ricezione e ad indicare, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento.

Il Cliente rimasto insoddisfatto o il cui reclamo non avesse avuto esito nel termine di 15 giorni dalla sua ricezione da parte di Factorcoop può presentare ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), se la controversia è relativa a operazioni o comportamenti non anteriori al sesto anno precedente alla proposizione del ricorso, nel limite dell'importo richiesto di € 200.000, se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro, o indipendentemente dal valore del rapporto, negli altri casi ammessi.

Il ricorso ha per oggetto la stessa contestazione del reclamo ed è sottoscritto dal Cliente. Può essere presentato, per conto del Cliente, da un'associazione di categoria alla quale il Cliente medesimo aderisca ovvero da altro rappresentante a ciò autorizzato; in tali casi il ricorso è sottoscritto anche dal Cliente o corredato di apposita procura.

Per sapere come redigerlo e come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso tutte le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla stessa Factorcoop e visitare la sezione dedicate presente sul sito internet di Factorcoop all'indirizzo www.factorcoop.it.

Il ricorso all'ABF non può essere proposto qualora siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo all'intermediario.

Tale iniziativa non preclude né inibisce la facoltà del Cliente (e di Factorcoop) di ricorrere successivamente all'Autorità Giudiziaria ovvero ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento a tutela dei propri diritti e interessi. Ai fini della risoluzione stragiudiziale delle controversie e in relazione all'obbligo di esperire il procedimento di mediazione prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, il Cliente e Factorcoop dovranno ricorrere ad un organismo iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

L'obbligo di esperire il procedimento di mediazione di cui sopra si intende assolto dal Cliente anche in caso di ricorso all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF).

LEGENDA

Istituto	Factorcoop S.p.A.
Cliente	Il Soggetto che, accedendo al sito PagaCoop, richiede il pagamento di un bollettino di conto corrente, di un Avviso di pagamento PagoPA o di una Tassa automobilistica ("Bollo Auto")
Beneficiario	Soggetto destinatario dei fondi oggetto dell'operazione di pagamento eseguita dal Cliente tramite Factorcoop S.p.A. e titolare di una convenzione con Factorcoop stessa
Documento Giustificativo	Bollette, bollettini di conto corrente, Avviso di pagamento PagoPA, Tassa Automobilistica che il Cliente desidera pagare tramite l'Istituto e che sia idoneo ad individuare in modo univoco il credito vantato dal Beneficiario verso il Cliente
Identificativo Unico	Identificativo univoco che può essere costituito da un codice alfanumerico, un codice a barre mono o bidimensionale o un codice OCR, contenuto sul Documento Giustificativo o su qualsiasi altro titolo necessario alla esecuzione del Servizio
Commissione	Importo aggiuntivo rispetto a quanto dovuto dal Documento Giustificativo che viene corrisposto dal Cliente a Factorcoop per l'esecuzione del Servizio.
Ordine di pagamento	istruzione da parte del Cliente al suo prestatore di servizi di pagamento di eseguire un'operazione di pagamento;
Operazione di pagamento	L'atto, disposto dal Cliente o per suo conto, di collocare o trasferire fondi indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra il Cliente e il Beneficiario
Carta di pagamento	Carta abilitata ai Circuiti che permette al Titolare della carta di effettuare transazioni tramite Pag@coop con addebito immediato (carta di debito/prepagata) o con addebito differito (carta di credito)
Circuiti di carte o Circuiti	I Circuiti Visa, Mastercard, e gli ulteriori Circuiti di Carte di volta in volta indicati su Pag@coop per eseguire i pagamenti
Servizio	Servizio di pagamento di bollettini di conto corrente, Avvisi di pagamento PagoPA e Tasse Automobilistiche