

FOGLIO INFORMATIVO - ACCORDO QUADRO maxi memi

Redatto ai sensi del Provvedimento di Banca d'Italia del 29 luglio 2009 e successive modifiche ("Trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari e finanziari; correttezza delle relazioni tra intermediari e clienti")

INFORMAZIONI SUL PRESTATORE DEI SERVIZI DI PAGAMENTO

UnipolPay S.p.A. (nome commerciale, "memi")

Via Stalingrado 37 - 40128 Bologna - Italia

sito internet: www.memi.it

Iscritta nel Registro degli Istituti di Moneta Elettronica tenuto da Banca d'Italia ai sensi dell'art. 114-*quater* del Testo Unico Bancario alcon il n. 23 (codice ABI 36960) e nel Registro delle Imprese di Bologna con il n. 03961561200.

CARATTERISTICHE DEI SERVIZI

maxi memi comprende un Conto di Pagamento, un Conto di Moneta Elettronica ancillare al Conto di Pagamento e i servizi di pagamento e altri servizi accessori connessi al Conto di Pagamento o al Conto di Moneta Elettronica indicati in questo foglio informativo.

Per poter accedere ai Servizi compresi in maxi memi, dovrai registrarti sulla *App*, scaricabile tramite i principali *app store*. Poiché i nostri servizi sono forniti tramite la *App*, per poterli utilizzare devi avere a disposizione una connessione *internet* adeguata e dotazioni tecnologiche (e.g. *smartphone*) che soddisfino determinati requisiti minimi di sistema operativo aggiornati (es. iOS/Android) e i requisiti necessari per il funzionamento dell'*App*. Le versioni attualmente supportate e ulteriori informazioni sono reperibili nel sito *web* di memi. Avrai dunque l'obbligo di effettuare/installare gli aggiornamenti non appena disponibili (oppure rilasciati) per consentire il regolare funzionamento dell'*App*.

Il pacchetto cui stai aderendo è il pacchetto maxi memi. In qualunque momento, puoi decidere di passare al pacchetto mini memi o ad altri pacchetti *premium*, che potranno essere resi disponibili in futuro, tramite la *App*; tale servizio è attivabile contattando memi ai recapiti tempo per tempo indicati sul sito *web*. Il passaggio da un pacchetto all'altro non comporta l'apertura di un nuovo Conto di Pagamento o un cambiamento di IBAN: (International Bank Account Number); il nuovo piano, che richiederà la sottoscrizione di un nuovo contratto con memi con estinzione del precedente rapporto contrattuale relativo a maxi memi, è attivato sul medesimo Conto di Pagamento già esistente.

Caratteristiche del Conto di Pagamento

Il Contratto di Conto di Pagamento è un contratto a tempo indeterminato che consente il regolamento delle Operazioni di Pagamento da te disposte.

I fondi trasferiti sul Conto di Pagamento, che non vengano utilizzati per l'effettuazione di Operazioni di Pagamento ovvero che non vengano prelevati, rimangono in giacenza sul conto e non producono interessi. **Il saldo disponibile massimo del Conto di Pagamento è di 50.000,00€.**

Il Conto di Pagamento **deve avere sempre un saldo positivo**. Questo significa che potrai disporre Operazioni di Pagamento a valere sul Conto di Pagamento nei limiti dei fondi disponibili sul Conto di Pagamento: in assenza di fondi sufficienti per eseguire l'operazione, rifiuteremo l'addebito, dandoti tempestiva comunicazione delle ragioni del rifiuto.

Il Conto di Pagamento è **personale e non trasferibile**. Il Conto di Pagamento non può essere aperto a nome di più di un titolare e non potranno essere conferite deleghe a terzi per operare sul Conto di Pagamento medesimo. Il Conto di Pagamento è dotato di un codice identificativo unico, l'IBAN, che ti verrà comunicato una volta concluse positivamente le procedure di adeguata verifica per le finalità antiriciclaggio. memi considererà le Operazioni di Pagamento come correttamente eseguite, laddove siano effettuate verso il Conto di Pagamento che corrisponde all'identificativo unico che ti abbiamo fornito.

Puoi ricaricare il Conto di Pagamento unicamente tramite il trasferimento di somme di denaro da altri conti di pagamento memi (ricarica via Pagamento *Person to Person* oppure tramite il Servizio "Richiedi denaro") e mediante Operazioni di Pagamento eseguite per via elettronica (ad esempio, tramite bonifico, addebito diretto da un altro conto, ricarica mediante carta di debito, carta di credito o carta prepagata, mediante servizio di disposizione di ordini di pagamento oppure tramite Servizi *Mobile Payments*); memi potrà comunque mettere a tua disposizione servizi di terze parti che consentano il versamento di denaro contante sul Conto di Pagamento. Per aderirvi, dovrai sottoscrivere un separato contratto.

Puoi autorizzare l'esecuzione delle Operazioni di Pagamento comprese in maxi memi, riportate di seguito, prestando il tuo consenso alla loro esecuzione secondo le **procedure di Autenticazione Forte** tramite l'uso di *password* e codice OTP e/o altre modalità indicate nella *App*. tecniche che ti saranno di volta in volta comunicate nell'*App* memi. Il consenso può essere concesso attraverso il Beneficiario o il fornitore di servizi di disposizione di ordini di pagamento, laddove applicabile.

L'ora in cui trasmetti un ordine di pagamento è quella in cui il medesimo ordine viene considerato ricevuto da memi. **Qualora non dovessimo ricevere l'ordine in una Giornata Operativa, l'ordine sarà considerato come ricevuto la Giornata Operativa successiva.**

Qualsiasi ordine di pagamento ricevuto dopo le ore 16:00 di una Giornata Operativa sarà considerato come ricevuto la Giornata Operativa successiva. Tale orario di *cut-off* non trova applicazione con riferimento ai trasferimenti di denaro tramite Pagamento *Person to Person* in quanto eseguiti immediatamente ed accreditati in tempo reale 24 ore su 24, 7 giorni su 7, festivi compresi.

Non ti è consentito revocare un ordine di pagamento dopo che lo abbiamo ricevuto, eccetto laddove la revoca avvenga nelle ipotesi o entro i termini indicati nella documentazione contrattuale.

Puoi in ogni momento consultare il saldo disponibile sul conto e la cronologia delle Operazioni di Pagamento effettuate sull'*App*.

Potrai eseguire le seguenti principali Operazioni di Pagamento connesse al Conto di Pagamento: i Bonifici in Area SEPA (verso beneficiari di altro intermediario); i Bonifici parlanti in Area SEPA; i Pagamenti *Person to Person* (tra Conti di Pagamento memi); il Servizio di pagamento di MAV, CBILL, PagoPA e bollo auto; gli Addebiti Diretti in Area SEPA; il Servizio di Disposizione di ordini di pagamento (anche per la ricarica del Conto di Pagamento).

memi non offre servizi di conversione di valuta connessi ai servizi di pagamento offerti. potrà però mettere a tua disposizione servizi di terze parti che consentano l'esecuzione di operazioni di pagamento denominate in una valuta diversa dall'Euro. Per l'eventuale adesione a tali servizi, dovrai sottoscrivere un separato contratto.

In relazione ai bonifici, i limiti massimi di importo sono indicati nelle Condizioni Economiche che trovi di seguito.

A valere sul Conto di Pagamento potranno essere eseguiti anche ulteriori servizi di pagamento (ad esempio, pagamento di bollettini parzialmente prepagati 674, pagamento di bollettini prepagati 896 e ricarica telefonica) erogati da partner di memi sulla base di termini e condizioni separati, che potrai richiedere direttamente tramite l'*App*.

Con l'apertura del Conto di Pagamento, potrai inoltre beneficiare, senza costi aggiuntivi, di specifici servizi accessori dedicati tempo per tempo messi a disposizione da memi, come ad esempio: il Servizio di statistiche di utilizzo dell'informazione sui Conti; il servizio "Salvadanaio", il *Persona Financial Management* (PFM) e il Servizio

"Dividi le Spese".

Al Conto di Pagamento è collegata anche una carta di debito emessa da un partner di memi, i cui termini e condizioni sono regolati in un accordo separato con quest'ultimo, disponibile sul sito *web* di memi o sull'*App* memi.

Caratteristiche del Conto di Moneta Elettronica accessorio al Conto di Pagamento

Il Conto di Moneta Elettronica è un conto che può essere utilizzato per l'esecuzione di operazioni di trasferimento di fondi o di pagamenti verso soggetti (Beneficiari Convenzionati) che abbiano a loro volta un Conto di Moneta Elettronica memi (c.d. Pagamenti *Person to Business*).

Il Conto di Moneta Elettronica è **meramente accessorio al Conto di Pagamento e può essere utilizzato unicamente come "conto di passaggio"**, ovvero come conto che viene ricaricato solo all'occorrenza, in modo automatico, a valere sul saldo del Conto di Pagamento. Il Conto di Moneta Elettronica ha, quindi, **normalmente, saldo pari a zero**. Qualora, per errore, sul tuo Conto di Moneta Elettronica siano presenti somme che non sono state automaticamente trasferite sul tuo Conto di Pagamento, **potrai chiederci il rimborso della moneta elettronica in ogni momento e al valore nominale**. A fronte di tale richiesta, che potrà essere effettuata secondo le modalità riportate sul sito *web* di memi o sull'*App*, trasferiremo il saldo positivo nel tuo Conto di Pagamento.

Il Conto di Moneta Elettronica è **personale e non trasferibile e non è dotato di IBAN**. Il Conto di Moneta Elettronica non può essere aperto a nome di più di un titolare e non potranno essere conferite deleghe a terzi per operare sul Conto di Moneta Elettronica medesimo.

RISCHI TIPICI DEI SERVIZI

Il Conto di Pagamento e il Conto di Moneta Elettronica allo stesso accessorio sono prodotti sicuri.

I principali rischi tipici nei quali puoi incorrere in relazione al conto di pagamento e al conto di moneta elettronica sono **la variazione delle condizioni economiche** in senso sfavorevole e i rischi legati allo **smarrimento o al furto di dati identificativi e parole chiave per l'accesso all'App**. Questi ultimi rischi possono essere ridotti, se ti impegni a osservare le comuni regole di prudenza e attenzione.

Per quanto riguarda invece le Operazioni di Pagamento disposte a valere sui conti, devi prendere in considerazione i seguenti principali rischi:

- **la mancata o errata esecuzione dell'Operazione di Pagamento** dovuta a errori tuoi, di memi o di altri erogatori di servizi di pagamento coinvolti nell'esecuzione dell'operazione; e
- **il malfunzionamento dei sistemi di pagamento.**

CONDIZIONI ECONOMICHE

Conto di pagamento	
Condizioni generali	
Spese fisse - Tenuta del Conto	
Spese di attivazione	0,00€
Canone mensile di utilizzo del Conto di Pagamento	1,90€
Canone mensile per l'utilizzo dell'Applicazione memi	0,00€
Invio estratto conto <i>online</i> (annuale)	0,00€
Spese variabili	
Invio estratto conto <i>online</i> (su richiesta)	0,00€
Invio estratto conto cartaceo (su richiesta)	Prima richiesta: 0,00€ Ogni richiesta successiva alla prima: 1,00€
Imposta di bollo su estratto conto	2,00 € se saldo maggiore di 77,47 €
Invio documentazione relativa a singole Operazioni di Pagamento <i>online</i> (su richiesta)	0,00€
Invio documentazione relativa a singole Operazioni di Pagamento in formato cartaceo (su richiesta)	Prima richiesta: 0,00€ Ogni richiesta successiva alla prima: 0,00€
Invio di altre comunicazioni ai sensi del Decreto Legislativo 385/1993 (es. documento di sintesi) <i>online</i> (su richiesta)	0,00€
Invio di altre comunicazioni ai sensi del Decreto Legislativo 385/1993 (es. documento di sintesi) in formato cartaceo (su richiesta)	Prima richiesta: 0,00€ Ogni richiesta successiva alla prima: 0,00€
Consegna copia cartacea del Contratto (su richiesta)	Prima richiesta: 0,00€ Ogni richiesta successiva alla prima: 0,00€
Pagamenti	
Bonifici in area SEPA (verso beneficiario altro intermediario)	0,00€
Bonifici agevolazione fiscale in Area SEPA	0,00€
Pagamenti <i>Person to Person</i>	0,00€
MAV ⁽¹⁾	1,50€

PagoPA ⁽²⁾	1,50€
CBILL ⁽¹⁾⁽³⁾	1,50€
Bollo auto ⁽²⁾	1,50€
Pagamenti con Servizio di disposizione di ordini di pagamento	0,00€
Addebito Diretto in Area SEPA ⁽¹⁾	0,00€
<u>Ricarica</u>	
Ricarica mediante Bonifico in Area SEPA	0,00€
Ricarica mediante Addebito Diretto Ricorrente in Area SEPA ⁽¹⁾⁽⁴⁾	0,00€
Ricarica mediante carta di credito/debito/prepagata (singola ricarica) ⁽¹⁾	Prime n. 1 ricariche*: 0,00€ Ogni ricarica successiva: 2,50% dell'importo ricaricato *Fino al 31/12/2022 le prime 3 ricariche saranno gratuite.
Ricarica mediante carta di credito/debito/prepagata (ricarica ricorrente) ⁽¹⁾	2,40% dell'importo ricaricato
Ricarica via Pagamento <i>Person to Person</i>	0,00€
Ricarica tramite il Servizio di disposizione di ordini di pagamento	0,00€
Ricarica tramite Servizi di <i>Mobile Payments</i> (es. Apple Pay/Google Pay) ⁽¹⁾	0,00€
Ricarica via "Richiedi denaro" a utenti memi	0,00€
<u>Altri servizi</u>	
Servizio di Informazione sui conti	0,00€
Servizio "Dividi le spese"	0,00€
Servizio "Salvadanaio"	0,00€
<i>Personal Financial Management (PFM)</i>	0,00€
Conto di Moneta Elettronica	
Spese di attivazione	0,00€
Canone mensile	0,00€
Imposta di bollo	Non applicabile
Pagamenti <i>Person to Business</i> verso Beneficiari Convenzionati ⁽¹⁾	0,00€
<i>Cash-back</i> ⁽¹⁾	0,00€

Limiti di importo per la ricarica	
Importo minimo ricariche	0,01€
Importo massimo per singola ricarica con carta	500,00€
Importo massimo per singola ricarica con bonifico	5.000,00€
Importo massimo di ricarica in un giorno ⁽¹⁾	10.000,00€
Importo massimo di ricarica in un mese ⁽²⁾	20.000,00€
Importo massimo di ricarica in un anno ⁽³⁾	50.000,00€
Massimo saldo disponibile	50.000,00€
Limiti di importo per trasferimenti di denaro	
Singola operazione di trasferimento di denaro in uscita (bonifici, Pagamenti <i>Person to Person</i> e Pagamenti <i>Person to Business</i> verso Beneficiari Convenzionati)	15.000,00€

memi si riserva la possibilità di individuare alcune condizioni di favore (c.d. condizioni di gratuità), variabili nel tempo, in presenza delle quali alcune delle tariffe esposte nel documento di sintesi in tabella troveranno applicazione in misura ridotta o non saranno applicate. L'elenco delle eventuali condizioni di gratuità in vigore è disponibile sul sito www.memi.it

⁽¹⁾ per "giorno" si intende il periodo compreso tra le ore 0:00 e le ore 23:59 di ciascun giorno.

⁽²⁾ per "mese" si intende il periodo compreso tra il primo e l'ultimo giorno di ciascun mese di calendario.

⁽³⁾ per "anno" si intende il periodo di 365 giorni compreso tra il 1° gennaio e il 31 dicembre di ciascun anno (es. in caso di attivazione di memi in data 20/07/22 l'anno si intenderà concluso alle ore 23:59 del 31/12/22).

⁽¹⁾ Servizio non disponibile in fase di lancio del prodotto. L'attivazione di questo servizio sarà comunicata da memi non appena disponibile.

⁽²⁾ Servizio erogato tramite pagoPA. Per conoscere le società convenzionate pagoPA, consultare il sito www.agid.gov.it

⁽³⁾ Per conoscere le società convenzionate CBILL, consultare il sito www.cbill.it Per il pagamento tramite il servizio CBILL è possibile che la società emittente la fattura richieda oltre all'importo per il servizio reso anche una commissione per il servizio CBILL che viene addebitata direttamente in conto con il saldo della fattura stessa.

⁽⁴⁾ Servizio erogato in modalità *SEPA-compliant Electronic Database Alignment* (SEDA).

PRINCIPALI INFORMAZIONI RELATIVE AL CONTRATTO QUADRO

Comunicazioni

Le comunicazioni tra te e memi avverranno tramite le c.d. "**tecniche di comunicazione a distanza**", come ad esempio posta elettronica, SMS, notifiche *in-app*, notifiche *push*, deposito dei documenti nell'area riservata dell'*App*, etc., agli indirizzi e al numero di telefono che tempo per tempo ci comunicherai. Dovrai comunicare prontamente a memi ogni eventuale variazione degli indirizzi e/o del numero di telefono tramite le modalità indicate sul sito *web* di memi o sull'*App*.

memi utilizzerà questi mezzi di comunicazione a distanza per inviarti *alert*, notifiche o informazioni relative all'esecuzione del Contratto che potrebbero interessarti.

Questo significa che, **con la sottoscrizione del Contratto, accetti di:**

- (i) **ricevere tutte le comunicazioni** riguardanti il rapporto con memi - comprese quelle relative a eventuali modifiche unilaterali del Contratto proposte da memi - **in formato elettronico**;
- (ii) **essere contattato da memi attraverso qualsiasi tecnica di comunicazione a distanza**; e
- (iii) **inviare qualsiasi comunicazione o dichiarazione relativa al Contratto a memi secondo le modalità indicate nell'*App*, ovvero ai recapiti di memi tempo per tempo indicati sito *web* di memi.**

Fermo quanto sopra, in qualsiasi momento durante l'esecuzione del Contratto, hai il diritto di: (i) richiedere che memi utilizzi, per un certo tipo di comunicazioni, una tecnica di comunicazione a distanza alternativa, scegliendo tra quelle di volta in volta messe a disposizione dalla stessa memi (salvo che ciò sia incompatibile con la natura dei Servizi); (ii) ottenere una copia aggiornata del Contratto e della documentazione precontrattuale relativa ai Servizi; e (iii) ricevere le comunicazioni relative al Contratto su supporto cartaceo all'ultimo indirizzo che hai comunicato per iscritto, che è da considerarsi come tuo domicilio eletto, qualora tale diritto sia espressamente previsto dalla legge.

Ti segnaliamo **che l'invio delle comunicazioni in forma cartacea, qualora richiesto, potrebbe comportare l'applicazione di spese** (salvi, naturalmente, i casi in cui memi è tenuta per legge a fornire le comunicazioni in forma cartacea gratuitamente), come indicato nelle Condizioni Economiche.

Resta inteso che memi non è responsabile della mancata, ritardata o incompleta consegna delle comunicazioni che ti sono trasmesse dalla medesima in conseguenza di cause ad essa non imputabili (e.g. interruzione della connessione internet) e dei danni, perdite economiche o mancati guadagni o altre perdite di qualsiasi natura che possano a te derivarne.

Tutte le informazioni che ti sono fornite da memi sono a tuo uso personale e riservato.

Per inviare le tue comunicazioni a memi, **ti è richiesto di utilizzare i canali di assistenza indicati sul sito *web* di memi, sull'*App* o nelle comunicazioni che ti invieremo.**

Misure di sicurezza

Per la tua sicurezza, memi s'impegna a:

- assicurare che le tue Credenziali non siano accessibili a soggetti non legittimati a utilizzarle;
- non inviare Credenziali non specificamente richieste, a meno che tali Credenziali, su tua richiesta, debbano essere sostituite;

- assicurare la riservatezza e l'integrità delle Credenziali di sicurezza durante tutte le fasi del processo di autenticazione;
- assicurare che le Credenziali siano associate, in modo sicuro, esclusivamente a te;
- assicurare che tu possa sempre tempestivamente comunicare a memi lo smarrimento, il furto, la sottrazione, la duplicazione, la distruzione e l'uso non autorizzato delle tue Credenziali;
- impedire l'utilizzo delle Credenziali successivo alla comunicazione di cui al punto precedente.

Affinché i presidi di sicurezza adottati da memi risultino efficaci, ti chiediamo però di fare la tua parte e, in particolare, di custodire adeguatamente le Credenziali che utilizzi per l'accesso all'area riservata dell'App e/o per effettuare operazioni mediante i canali di comunicazione a distanza, in modo che non possano entrare nella disponibilità di terzi. Ciò significa, ad esempio, che devi **evitare di: (a) annotare le password** sui dispositivi di pagamento o su qualsiasi documento che li accompagni (devi, ad esempio, evitare di portare con te, insieme allo smartphone, un biglietto con le credenziali di accesso all'App); e **(b) utilizzare come password informazioni o date a te facilmente riferibili.**

In caso di smarrimento, furto, sottrazione, duplicazione, distruzione e uso non autorizzato delle Credenziali di accesso all'App, ti preghiamo di modificare direttamente le Credenziali di accesso tramite la funzionalità a ciò preposta che trovi direttamente in App (che costituirà altresì notifica dell'accaduto a memi) o, ove ciò non ti sia possibile, di contattare immediatamente memi tramite i canali di assistenza indicati nel sito *web* di memi o sull'App: in questo modo, sarà possibile bloccare l'uso delle Credenziali e impedire, quindi, che vengano eseguite operazioni non autorizzate.

Entro 48 ore dall'avvenuta conoscenza dello smarrimento, furto, sottrazione, duplicazione o uso non autorizzato delle Credenziali di accesso all'App **devi presentare denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza e darne conferma in formato elettronico a memi** tramite i canali di assistenza indicati sul sito *web* o sull'App.

Qualora venga a conoscenza di una Operazione di Pagamento non autorizzata o non correttamente eseguita, sei tenuto a **informare memi in modo tempestivo. In ogni caso, la comunicazione deve avvenire non oltre tredici (13) mesi dalla data di addebito del pagamento**, a meno che memi abbia omesso di fornirti o di mettere a tua disposizione le informazioni relative all'Operazione di Pagamento

1. QUALI SONO LE RESPONSABILITÀ DI MEMI IN CASO DI OPERAZIONE DI PAGAMENTO NON AUTORIZZATA?

In caso di operazioni non autorizzate, **entro la fine della Giornata Operativa successiva alla richiesta ti rimborseremo l'importo del pagamento, ripristinando il Conto di Pagamento nella condizione in cui sarebbe stato se l'operazione non autorizzata non avesse avuto luogo.**

In caso di motivato sospetto di frode, potremo però sospendere il rimborso.

memi, anche in un momento successivo al predetto rimborso, potrà dimostrare comunque che l'Operazione di Pagamento era stata da te autorizzata ed eseguita correttamente da memi. In tal caso, avrà diritto a chiederti la restituzione dell'importo rimborsato o sarà comunque autorizzata a riaddebitare il Conto di Pagamento per l'importo rimborsato dandotene tempestiva comunicazione agli ultimi recapiti da te comunicati a memi, utilizzando il canale di comunicazione ritenuto di volta in volta più celere e sicuro.

In deroga a quanto previsto sopra, in caso di Operazioni di Pagamento non autorizzate derivanti dall'uso di uno strumento di pagamento smarrito o rubato o dall'appropriazione indebita di uno strumento di pagamento, sarai a chiamato a rispondere delle eventuali perdite, nei limiti di un importo massimo di 50,00 Euro (salvo il caso in cui tu abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più degli obblighi di cui al Contratto con dolo o colpa grave).

Nel caso di cui la paragrafo precedente, **non sarai comunque tenuto a sopportare le perdite** che:

- (a) siano **intervenute dopo la tua comunicazione a memi**;
- (b) **derivino da circostanze che non avresti potuto in alcun modo notare** prima dell'Operazione di Pagamento;
- (c) siano state **causate da atti o omissioni imputabili a memi**.

Qualora tu abbia agito in modo fraudolento o non abbia adempiuto a uno o più obblighi di cui al Contratto con dolo o colpa grave, sopporterai tutte le perdite derivanti da Operazioni di Pagamento non autorizzate, senza che trovi applicazione il limite di 50,00 Euro di cui sopra. Resta inteso che, in tal caso, sarai altresì responsabile di tutti i danni e le perdite causate a memi da tuoi eventuali comportamenti fraudolenti.

2. QUALI SONO LE RESPONSABILITÀ DI MEMI IN CASO DI MANCATA ESECUZIONE O ESECUZIONE INESATTA O TARDIVA DELLE OPERAZIONI DI PAGAMENTO?

Nel caso in cui un'Operazione di Pagamento sia eseguita in modo inesatto o tardivo o non sia eseguita per motivo a Noi imputabile, **siamo tenuti a ripristinare senza indugio la situazione del tuo Conto di Pagamento come sarebbe stata se l'Operazione di Pagamento ineseguita, tardiva o eseguita in modo inesatto non fosse mai avvenuta, avendo cura che la Data Valuta dell'accredito non sia successiva a quella dell'addebito dell'importo**. Siamo inoltre tenuti a rimborsarti le spese e gli interessi che ti sono stati addebitati, anche da terzi, a seguito della mancata o inesatta esecuzione dell'ordine di pagamento.

Nella sola ipotesi di inesatta esecuzione di un'Operazione di Pagamento, **hai la facoltà di ratificare, in tutto o in parte, l'Operazione di Pagamento eseguita**. Altrimenti, procederemo naturalmente al rimborso, entro la fine della Giornata Operativa successiva a quella in cui ci hai trasmesso la notizia dell'esecuzione non corretta dell'Operazione di Pagamento medesima.

Non saremo naturalmente responsabili per la mancata o inesatta esecuzione di un'Operazione di Pagamento, qualora il prestatore di servizi di pagamento del Beneficiario abbia ricevuto l'importo dell'operazione conformemente all'ordine stesso e a quanto previsto da questo Contratto.

In ogni caso, indipendentemente da ogni responsabilità, qualora un'Operazione di Pagamento sia eseguita in modo inesatto, **ci adopereremo senza indugio, dietro tua richiesta, per rintracciare l'operazione e ti informeremo del risultato**.

Qualora tu agisca quale Beneficiario di un'Operazione di Pagamento e memi non abbia provveduto ad accreditarci l'importo ricevuto dal prestatore di servizi di pagamento del pagatore, memi procederà a tale accredito senza indugio, a meno che la mancata o inesatta esecuzione dell'Operazione di Pagamento sia dipesa da caso fortuito, forza maggiore o dall'adempimento di obblighi di legge.

Modifiche e recesso dal Contratto quadro

1. MEMI PUÒ MODIFICARE UNILATERALMENTE CONTRATTO

memi può modificare unilateralmente i termini e le condizioni del Contratto (comprese le condizioni economiche) esclusivamente qualora sussista un **giustificato motivo**. Le proposte di modifica **potranno essere anche a te sfavorevoli**.

In ogni caso, qualora memi intenda modificare unilateralmente il Contratto, dovrà **informarti con 2 (due) mesi di preavviso**, tramite una comunicazione in formato elettronico, fornita su supporto durevole. La comunicazione riporterà l'intestazione "**Proposta di modifica unilaterale del Contratto**".

Se non intendi accettare le modifiche proposte, **durante il periodo di preavviso di due (2) mesi, potrai recedere**

dal **Contratto senza spese** e con applicazione, in fase di chiusura del rapporto, delle condizioni previste precedentemente alla modifica.

Tutte le **modifiche a te favorevoli avranno efficacia immediata**.

Fermo quanto precede, conveniamo che tutte le eventuali **variazioni normative e regolamentari che interverranno successivamente all'accettazione del Contratto saranno automaticamente recepite all'interno del medesimo, anche quando siano a te sfavorevoli**. In tal caso, le clausole interessate saranno automaticamente integrate, sostituite o abrogate con decorrenza dalla comunicazione che memi ti invierà secondo le modalità indicate nell'articolo 7 del Contratto oppure dall'entrata in vigore della norma o disposizione dell'Autorità di vigilanza, quando l'entrata in vigore è successiva alla data di trasmissione della predetta comunicazione. **Resta fermo il tuo diritto di recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 13 del Contratto.**

2. HO DIRITTO DI RECEDERE DAL CONTRATTO?

Il Contratto è stipulato a **tempo indeterminato**.

Puoi comunque **esercitare il diritto di recesso entro quattordici (14) giorni di calendario dalla conclusione del Contratto**, (c.d. diritto di ripensamento o *ius poenitendi*), senza dover fornire alcuna motivazione né pagare alcuna penale, inviando una semplice comunicazione scritta a memi tramite posta elettronica certificata a recesso@pec.unipolpay.it oppure, dall'indirizzo di registrazione, tramite e-mail a recessi@unipolpay.it.

Resta inteso che, in pendenza del termine di quattordici (14) giorni di cui al paragrafo precedente, **l'utilizzo dei Servizi costituisce richiesta di inizio dell'esecuzione del Contratto**, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 67-*terdecies* del Codice del Consumo e troveranno applicazione i paragrafi che seguono.

Anche una volta trascorso il periodo di quattordici (14) giorni di cui al comma precedente, **hai il diritto di recedere dal Contratto in qualsiasi momento senza preavviso**, inviando una semplice comunicazione scritta a memi tramite posta elettronica certificata a recesso@pec.unipolpay.it oppure, dall'indirizzo di registrazione, tramite e-mail a recessi@unipolpay.it, assicurandoti di seguire le istruzioni, fornire le informazioni e allegare la documentazione indicate in apposita sezione dell'*App* o sul sito *web* di memi.

Se decidi di esercitare il diritto di recesso, sarai tenuto a pagare appena possibile, e in ogni caso non oltre trenta (30) giorni di calendario dalla notifica del recesso, le spese dovute a memi per i Servizi che hai effettivamente ricevuto da quest'ultima nell'ambito del Contratto fino alla data di recesso. Le spese per i Servizi addebitate periodicamente ai sensi della documentazione pre-contrattuale saranno dovute in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, esse saranno rimborsate da memi in modo proporzionale.

Il tuo recesso è efficace dal momento in cui memi riceve la comunicazione e la chiusura del Conto di Pagamento e del Conto di Moneta Elettronica e il blocco delle Credenziali di accesso all'*App* (con conseguente cessazione della disponibilità dei Servizi) **avverrà secondo le tempistiche e le modalità indicate in apposita sezione dell'*App* o sul sito *web* di memi.**

Ove il saldo del conto sia attivo, ti restituiremo il saldo disponibile con le modalità che saranno con te concordate tramite i canali di cui all'articolo 7 del Contratto, fatte salve le eventuali somme dovute a memi e salvo che non sia consentito ai sensi di legge.

In tutti i casi di recesso, memi non sarà tenuta a eseguire le Operazioni di Pagamento disposte successivamente alla data in cui il recesso è divenuto efficace. Sarà comunque assicurata l'esecuzione degli ordini impartiti prima della comunicazione di recesso, sempre che ricorrano tutte le condizioni previste dalla legge e dal Contratto per l'esecuzione di tali ordini.

Inoltre, all'estinzione del rapporto si determina l'obbligo di provvedere al pagamento immediato a memi di tutto quanto risulti dovuto.

Il Conto di Pagamento, il Conto di Moneta Elettronica e i servizi di pagamento e gli altri servizi accessori connessi al Conto di pagamento o al Conto di Moneta Elettronica di cui al Contratto sono interconnessi: considera, quindi, che **il recesso dal Contratto comporta l'automatica e contestuale cessazione di tutti i Servizi. Il recesso dal Contratto determinerà inoltre la risoluzione del contratto relativo alla carta di debito, conformemente ai termini e alle condizioni dallo stesso previsti.**

La chiusura del rapporto non comporta commissioni o spese.

Una volta chiuso il rapporto non avrai più accesso ai dati dell'*App*. **Ricordati, pertanto, di scaricare i tuoi documenti dall'apposita sezione dedicata sull'*App*** (ad esempio l'estratto conto) **prima di chiudere il rapporto**. In ogni caso, potrai richiedere i predetti documenti in un momento successivo alla chiusura del rapporto contattando memi tramite i canali di assistenza indicati in apposita sezione del sito web di memi.

memi può recedere dal Contratto con un preavviso di due (2) mesi. Allo scadere dei due (2) mesi, memi rende disponibile il saldo del Conto di Pagamento e dovrai comunicarci le modalità tramite le quali intendi ricevere i relativi fondi.

3. MEMI HA DIRITTO DI RECEDERE DAL CONTRATTO?

memi ha diritto di recedere dal Contratto:

- (i) in assenza di giustificato motivo, tramite l'invio di una comunicazione con un preavviso di due (2) mesi;
- (ii) **al ricorrere di un giustificato motivo, senza preavviso e con effetto immediato** dal momento in cui riceverai la comunicazione di recesso, dandotene notizia mediante l'*App* ovvero ai recapiti da te indicati nell'*App* stessa. **È considerato giustificato motivo il ricorrere di situazioni che rendano impossibile la prosecuzione del rapporto**, come, ad esempio, (i) la necessità di rispettare obblighi normativi (es. obblighi in materia di prevenzione del riciclaggio e del finanziamento del terrorismo); (ii) l'assunzione, da parte tua, di iniziative pretestuose, azioni temerarie, comportamenti molesti e/o scorretti nei confronti di memi ; (iii) tentativi di frode; (iv) insolvenza; (v) il mancato pagamento del canone del prodotto per almeno tre (3) mesi; oppure
- (iii) **laddove il Conto di Pagamento non sia stato oggetto di alcuna movimentazione in accredito o in addebito per almeno dodici (12) mesi**, con effetto immediato dal momento in cui riceverai la comunicazione di recesso e senza preavviso.

Nel caso decidessimo di esercitare il diritto di recesso, ti restituiremo il saldo disponibile con le modalità che saranno con te concordate.

In caso di recesso, le spese per i Servizi addebitate periodicamente ai sensi della documentazione pre-contrattuale saranno dovute in misura proporzionale per il periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente, esse saranno rimborsate da memi in modo proporzionale.

In tutti i casi di recesso, memi non sarà tenuta a eseguire le Operazioni di Pagamento disposte successivamente alla data in cui il recesso è divenuto efficace. Sarà comunque assicurata l'esecuzione degli ordini impartiti prima della comunicazione di recesso, sempre che ricorrano tutte le condizioni previste dalla legge e dal Contratto per l'esecuzione di tali ordini.

Il Conto di Pagamento, il Conto di Moneta Elettronica e i servizi di pagamento e gli altri servizi accessori connessi al Conto di pagamento o al Conto di Moneta Elettronica di cui al presente Contratto sono interconnessi: considera, quindi, che **il recesso dal Contratto comporta l'automatica e contestuale cessazione di tutti i Servizi. Il recesso dal Contratto determinerà inoltre la risoluzione del contratto relativo alla carta di debito, conformemente ai termini e alle condizioni dello stesso previsti.**

La chiusura del rapporto non comporta commissioni o spese.

Una volta chiuso il rapporto non avrai più accesso ai dati dell'*App*. **Ricordati, pertanto, di scaricare i tuoi**

documenti dall'apposita sezione dedicata sull'*App* (come la giacenza media o l'estratto conto) **secondo le tempistiche che ti verranno comunicate da memi nella comunicazione di recesso**. Resta in ogni caso fermo che, per richiedere successivamente i predetti documenti potrai contattare memi tramite i canali di assistenza indicati sul sito *web* di memi.

Reclami e ricorsi

Il contratto tra te e memi è soggetto alla **legge italiana**.

Per eventuali contestazioni relative al rapporto regolato dal Contratto, potrai trasmettere reclami a memi nei seguenti modi:

- **posta raccomandata a/r** all'indirizzo UnipolPay S.p.A., Ufficio Reclami, Via Fara 39, 20124 Milano (MI);
- **posta elettronica ordinaria** all'indirizzo reclami@unipolpay.it dall'indirizzo di registrazione;
- **posta elettronica certificata** all'indirizzo reclami.unipolpay@pec.unipol.it.

L'ufficio reclami di memi **invierà una risposta ai reclami ricevuti entro quindici (15) Giornate Operative**. Qualora, a causa di situazioni eccezionali, non dovessimo essere in grado di rispondere al tuo reclamo entro quindici (15) Giornate Operative, ti invieremo una risposta interlocutoria con indicazione dei motivi del ritardo, specificando il periodo entro il quale riceverai la risposta definitiva (che non potrà comunque superare i trentacinque (35) Giornate Operative).

Indipendentemente dal mezzo impiegato che vorrai utilizzare per presentare il tuo reclamo, **memi risponderà ai reclami mediante posta elettronica certificata**.

Qualora tu non ti ritenga soddisfatto dalla risposta fornita da memi o tu non abbia ricevuto risposta entro il termine sopra indicato, **potrai ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** per controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari mediante i moduli disponibili su www.arbitrobancariofinanziario.it. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario puoi altresì chiedere presso le filiali della Banca d'Italia oppure direttamente a memi.

Il ricorso ti esonera dall'esperire il procedimento di mediazione previsto al paragrafo seguente.

Prima di presentare ricorso all'autorità giudiziaria, è obbligatorio esperire un tentativo di conciliazione, come previsto dalle attuali leggi in materia di mediazione obbligatoria (decreto legislativo 4 marzo 2010, n. 28, e successive modifiche). Tu e memi concordate di sottoporre le controversie che dovessero sorgere in relazione al Contratto stipulato all'Organismo di conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie - ADR (iscritto nel Registro degli Organismi di Conciliazione tenuto dal Ministero della Giustizia), in quanto organismo specializzato nelle controversie bancarie e finanziarie, che dispone di una rete di conciliatori diffusa sul territorio nazionale (www.conciliatorebancario.it). Tale organismo può essere attivato sia da te sia da memi e non richiede la preventiva presentazione di un reclamo.

Tu e memi restate comunque liberi, anche dopo la sottoscrizione del Contratto, di concordare per iscritto di rivolgervi ad un altro organismo, purchè iscritto all'apposito registro del Ministero della Giustizia.

Per eventuali reclami relativi al trattamento dei dati personali da parte di memi, puoi presentare le tue doglianze all'Ufficio Privacy di memi tramite posta elettronica ordinaria all'indirizzo privacy@unipolpay.it. Maggiori informazioni sono disponibili nell'Informativa sul trattamento dei dati personali ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679.

Per l'esercizio degli altri diritti previsti dal Regolamento UE 2016/679 si fa espresso rimando all'Informativa sul trattamento dei dati personali messa a tua disposizione e consultabile sul sito *web* di memi o all'interno dell'*App*.

Hai comunque **diritto di presentare esposti alla Banca d'Italia** o, a seguito del tentativo di conciliazione sopra menzionato, **di rivolgerti all'autorità giudiziaria**.

Il foro competente in relazione alle controversie nascenti dal contratto è il **tribunale del luogo in cui hai la tua residenza o il tuo domicilio**.

GLOSSARIO

<u>TERMINE</u>	<u>DEFINIZIONE</u>
Addebito Diretto (SDD)	Operazione con cui autorizzi un Beneficiario a richiedere a memi il trasferimento di una somma di denaro dal tuo Conto di Pagamento a quello del Beneficiario.
App	Applicazione <i>mobile</i> di memi, scaricabile tramite i principali <i>app store</i> , attraverso cui è possibile sottoscrivere il Contratto, attivare e gestire in via digitale i servizi.
Arbitro Bancario Finanziario o ABF	Sistema di risoluzione alternativo delle controversie istituito nel 2009 in attuazione dell'articolo 128- <i>bis</i> del Testo Unico Bancario.
Area SEPA	<i>Single Euro Payments Area</i> (SEPA), ovvero Area Unica dei Pagamenti in Euro, è l'area in cui il cittadino, l'impresa, la pubblica amministrazione e ogni altro operatore economico possono effettuare e ricevere pagamenti in Euro secondo regole, procedure operative e prassi di mercato uniformi.
Autenticazione Forte	Autenticazione tramite l'uso di <i>password</i> e/o altre modalità tecniche che ti saranno di volta in volta comunicate.
Beneficiario	Soggetto previsto quale destinatario dei fondi oggetto di una Operazione di Pagamento.
Beneficiari Convenzionati	<i>Merchant</i> e soggetti terzi convenzionati con memi che accettino il Conto di Moneta Elettronica come strumento di pagamento e che siano a loro volta titolari di un Conto di Pagamento e di Moneta Elettronica presso di noi.
Bollo auto	Servizio che consente di pagare le tasse automobilistiche online.
Bonifico in area SEPA	Operazione di Pagamento in Euro con la quale si trasferiscono somme di denaro dal conto di un Pagatore al conto di un Beneficiario, quando il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto dell'ordinante e il prestatore di servizi di pagamento di radicamento del conto del Beneficiario sono entrambi situati in uno Stato dell'Area SEPA.
Cash-back	Retrocessione di una percentuale degli importi spesi presso i Beneficiari Convenzionati.
CBILL	Servizio che consente ad una società erogatrice (Impresa/Pubblica Amministrazione) di mettere a disposizione dei propri debitori la Bolletta/Conto Spese emessa nei loro confronti a seguito dell'erogazione di un servizio o a fronte di un obbligo amministrativo, affinché, attraverso canali telematici, possano consultarla e disporre il pagamento ottenendo la relativa ricevuta.

Codice del Consumo	Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, come successivamente modificato e integrato.
Conto di Moneta Elettronica	Conto di moneta elettronica collegato al Conto di Pagamento, non dotato di codice IBAN, che consente di disporre e ricevere le Operazioni di Pagamento indicate nel Contratto.
Conto di Pagamento	Conto ai sensi dell'articolo 1, co. 1, lett. l) del decreto legislativo 27 gennaio 2010, n. 11, ossia un conto intrattenuto presso un prestatore di servizi di pagamento da uno o più utenti di servizi di pagamento per l'esecuzione di Operazioni di Pagamento.
Contratto	Accordo quadro tra te e memi comprensivo del documento di sintesi.
Credenziali	<i>User identification e password</i> con cui effettuare l'accesso all'Area Riservata della App.
Data di Disposizione	Data in cui è stata predisposta l'Operazione di Pagamento.
Data Valuta	Data di riferimento usata da un prestatore di servizi di pagamento per il calcolo degli interessi sui fondi addebitati o accreditati a un Conto di Pagamento.
Documentazione relativa a singole Operazioni di Pagamento	Consegna di documenti relativi a singole operazioni poste in essere dai clienti.
Giornata Operativa	Qualsiasi giorno feriale in cui gli uffici di memi sono regolarmente aperti e prestano i loro Servizi alla clientela.
Invio estratto conto	Invio dell'estratto conto nei casi in cui è obbligatorio per legge o per richiesta del cliente.
MAV	Bollettino di "pagamento mediante avviso" inviato dall'Azienda/Ente creditore al soggetto debitore.
Operazioni di Pagamento	Attività posta in essere dal cliente (in qualità di Pagatore) o dal Beneficiario di versare, trasferire o prelevare fondi, indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra Pagatore e Beneficiario
Pagamenti <i>Person to Person</i>	Operazioni che consistono nel trasferimento e nella ricezione di fondi da altri Conti di Moneta Elettronica memi.
Pagamenti <i>Person to Business</i>	Operazioni di incasso e pagamento a favore di Beneficiari Convenzionati con memi che accettino il Conto di Moneta Elettronica medesimo come strumento di pagamento e che siano a loro volta titolari di un Conto di Pagamento e di Moneta Elettronica presso di Noi.
Pagatore	Soggetto titolare di un Conto di Pagamento a valere sul quale viene impartito un ordine di pagamento ovvero, in mancanza di un Conto di Pagamento, il soggetto che impartisce un ordine di pagamento.

PagoPa	PagoPA è il sistema dei Pagamenti elettronici a favore delle Pubbliche Amministrazioni e dei gestori dei servizi di pubblica utilità, nato per dare la possibilità a cittadini e imprese di effettuare qualsiasi pagamento in modalità elettronica.
Personal Financial Management (PFM)	Software che personalizza e raccoglie il flusso di dati finanziari in modo altamente evoluto. Con l'adozione della PSD2 e la possibilità per gli utenti aggregare in un'unica applicazione conti attivati presso differenti istituti bancari, il PFM ha notevolmente accresciuto la propria importanza.
Proprietà Intellettuale	Ogni proprietà intellettuale, registrata o meno, di cui memi sia proprietaria o che la stessa utilizzi in forza di licenze, inclusi a titolo esemplificativo e non esaustivo, diritti d'autore, brevetti, marchi, know-how, modelli, design, segreti commerciali, nonché ogni diritto relativo agli stessi e al loro utilizzo.
Sconfinamento	Somme di denaro utilizzate dal cliente, o comunque addebitategli, in eccedenza rispetto al fido ("utilizzo extra fido"); somme di denaro utilizzate dal cliente o comunque addebitategli, in mancanza di un fido, in eccedenza rispetto al saldo del cliente ("sconfinamento in assenza di fido").
SEPA (Single Euro Payments Area)	È l'Area Unica dei Pagamenti in Euro che comprende: <ul style="list-style-type: none"> - i Paesi UE sopraindicati; - i Paesi aderenti allo "Spazio Economico Europeo" sopra indicati; - Svizzera, Principato di Monaco e San Marino - Dipendenze della Corona Britannica - Principato di Andorra - Città del Vaticano.
Servizi	Conto di Pagamento, Conto di Moneta Elettronica collegato al Conto di Pagamento e servizi di pagamento e altri servizi accessori connessi al Conto di Pagamento o al Conto di Moneta Elettronica.
Servizi Mobile Payments	Servizi che consentono la c.d. <i>tokenizzazione</i> di carte di pagamento, ovvero la conversione di una carta fisica in una carta virtuale utilizzabile tramite il proprio dispositivo elettronico abilitato (es. tramite <i>smartphone</i>).
Servizio Richiedi Denaro	Servizio che ti consente di inviare una notifica di Pagamento <i>Person to Person</i> precompilata a un altro cliente memi, il quale dovrà autorizzare per procedere al pagamento ed inviarti l'ammontare di denaro richiesto. Puoi inviare una richiesta di denaro anche a un non utente memi. In questo caso, però, l'utente riceverà anzitutto un link per scaricare l'App e aderire ai nostri Servizi.
Servizio di Disposizione di Ordini di Pagamento	Servizio che dispone l'ordine di pagamento relativamente a un Conto di Pagamento detenuto presso un altro prestatore di servizi di pagamento.

Servizio di informazione sui conti	Servizio con cui puoi visualizzare informazioni consolidate relative al Conto di Pagamento memi e agli altri Conti di Pagamento che detieni presso altri prestatori di servizi di pagamento (es. saldo totale, quadro complessivo delle Operazioni di Pagamento effettuate a valere sui diversi conti).
Servizio "Salvadanaio"	Servizio che consente di accantonare somme di denaro in un sotto-conto, allo scopo di raggiungere obiettivi personalizzati di risparmio.
Servizio "Dividi le spese"	Servizio che consente di dividere il pagamento di un importo con altri utenti memi.
SMS (Short Message Service)	Messaggi brevi che possono essere inviati tramite telefono cellulare o Internet ad un altro telefono Cellulare.
Spazio Economico Europeo	Area di libero scambio che comprende i n. 27 Stati membri dell'Unione europea (Unione) e tre Stati membri dell'Associazione europea di libero scambio (EFTA) (Islanda, Liechtenstein e Norvegia).
Tenuta del conto	memi gestisce il conto rendendone possibile l'uso da parte del cliente.
Testo Unico Bancario	Decreto legislativo del 1° settembre 1993, n. 385, come successivamente modificato ed integrato.
TPP (Third Party Providers)	Soggetti che prestano Servizi di disposizione di ordini di pagamento (PIS) e di Informazione sui conti (AIS).
Valuta	La data di riferimento usata da un prestatore di servizi di pagamento per il calcolo degli interessi applicati ai fondi addebitati o accreditati su un conto di pagamento.
memi	UnipolPay S.p.A., con sede legale in Bologna, Via Stalingrado, n. 37, codice fiscale e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Bologna 03961561200, istituto di moneta elettronica debitamente autorizzato da Banca d'Italia.