

TRANSAZIONI RICORRENTI: NUOVE REGOLE PER LE TRANSAZIONI RICORRENTI

La presente guida descrive le nuove regole di condotta destinate agli esercenti. Ha la finalità di definire la proposizione di un addebito periodico ai titolari di carta di pagamento tramite un Accordo sulle Transazioni Ricorrenti.

PREMESSA

Il proposito di questi cambiamenti è di:

- migliorare la comunicazione e l'esperienza complessiva legata alla definizione di un Accordo di Transazione Ricorrente tra esercente e titolare di carta di pagamento;
- ridurre la necessità di chiarimenti, le insoddisfazioni del cliente e le dispute correlate alle Transazioni Ricorrenti, favorendo la consapevolezza dei titolari in merito all'Accordo di Transazione Ricorrente, specialmente quando l'Accordo è parte integrante di un 'periodo di prova gratuito' ('free trial'), al termine del quale vengono addebitati al titolare una serie di pagamenti.

NUOVE REGOLE DI CONDOTTA

Di seguito vengono elencati i principi operativi fondamentali che compongono un Accordo di Transazione Ricorrente:

1. Avvio di Accordo di Transazione Ricorrente

- a. l'esercente deve proporre e ottenere un esplicito assenso da parte del titolare di carta nel momento di attivazione di una transazione ricorrente
- b. il titolare, per poter fornire un assenso valido, deve essere informato dall'esercente sui seguenti argomenti:
 - importo della transazione ricorrente;
 - se l'importo specificato è fisso o variabile;
 - data di addebito dell'importo della transazione ricorrente;
 - se la data di addebito è fissa o variabile;
 - canale di comunicazione tra esercente e titolare in merito alla transazione in fase di attivazione.
- c. oltre a quanto specificato nel punto b, se l'attivazione di una transazione ricorrente non presuppone un pagamento immediato (free trial - periodo di prova gratuito), l'esercente deve:
 - inviare comunque un messaggio di Verifica Account (account verification message) da sottoporre all'approvazione dell'issuer
- d. una volta ottenuto il consenso alla transazione ricorrente, dare conferma al titolare entro due giorni lavorativi tramite i canali di comunicazione indicati nell'accordo in merito alla transazione ricorrente.

NB. Se in occasione della Verifica Account l'esercente riceve una risposta di 'non approvazione', non può essere attivata nessuna Transazione Ricorrente. In questo caso, l'esercente dovrà rivolgersi al titolare.

2. Notifica di cambiamenti ad un Accordo di Transazione Ricorrente

Utilizzando il canale di comunicazione convenuto, l'esercente deve avvisare il titolare, almeno sette giorni lavorativi prima del pagamento della Transazione Ricorrente, in ognuna delle seguenti situazioni:

- a. Se sono trascorsi più di sei mesi dall'ultimo pagamento;
- b. Se sono scaduti un periodo di prova, un'offerta lancio o un'attività promozionale;
- c. Se sono intervenuti cambiamenti all'Accordo di Transazione Ricorrente inclusi:
 - ogni modifica dell'importo della Transazione Ricorrente e/o;
 - ogni modifica alla data di Transazione Ricorrente.

Si raccomanda a tutti gli esercenti coinvolti di adeguarsi al più presto alle nuove regole di condotta e di rendere disponibile qualsiasi informazione richiesta e ricevuta dal titolare in caso di disputa.

Per qualsiasi informazione aggiuntiva il servizio assistenza clienti Nexi è disponibile al numero: 892080(*) (Servizi automatici: 24 ore su 24, 365 giorni l'anno, Servizi con operatore: 8.00 - 20.00, lunedì - venerdì). Per chiamate dall'estero: +39.02.34.980.021(**)

(*) Numero soggetto a tariffazione specifica, con costo dichiarato prima dell'inizio della comunicazione telefonica.

(**) È possibile effettuare chiamate a carico di Nexi.