

## HOJA INFORMATIVA RELATIVA AL SERVICIO DE INICIACIÓN DE PAGO QUE NO ENTRA DENTRO DEL ALCANCE DEL ACUERDO MARCO (FABRICK PAY BY BANK)

Elaborado en virtud del Real Decreto-Ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los servicios de atención al cliente en las entidades financieras y, en su caso, la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, de Protección de los Consumidores y la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros dirigidos a los consumidores.

### INFORMACIÓN SOBRE LA INSTITUCIÓN DE PAGO

**Nombre:** Fabrick S. p. A. ("Fabrick")

**Domicilio social:** Piazza Gaudenzio Sella n. 1, 13900 Biella (BI)

**E-mail:** [info@fabrick.com](mailto:info@fabrick.com) – **certified e-mail address:** [amministratore.fabrick@pec.fabrick.com](mailto:amministratore.fabrick@pec.fabrick.com)

**Capital social:** Euro 18.240.338,00

**Código tributario** 02654890025

**Número de entrada en el Registro de Empresas de Monte Rosa Laghi Alto Piemonte:** REA n. BI - 202965

**Nº de entrada en el Registro de Instituciones de Pago en virtud del Art. 114-septies del Decreto Legislativo 385/1993 y posteriores modificaciones y adiciones. :** 36780,5

**Página Web:** [www.fabrick.com](http://www.fabrick.com)

Miembro de Maurizio Sella S.a.a. Grupo con Código IVA Nº 02675650028 sujeto a la gestión y coordinación de Banca Sella Holding S.p.A.

Sujeta a la supervisión del Banco de Italia, Via Nazionale No. 91, 00184 Roma (Tel.: +39 0647921, *e-mail:* [email@bancaditalia.it](mailto:email@bancaditalia.it), PEC dirección: [bancaditalia@pec.bancaditalia.it](mailto:bancaditalia@pec.bancaditalia.it)).

Para más información acerca de Fabrick, visite [www.fabrick.com](http://www.fabrick.com)

### CARACTERÍSTICAS Y RIESGOS TÍPICOS DEL SERVICIO

#### CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO

El Servicio permite al Cliente utilizar un método de pago innovador, alternativo a la moneda electrónica, que solo requiere la disponibilidad de una Cuenta de Pago accesible en línea para emitir una Orden de Pago al Beneficiario para la compra de bienes o servicios.

A través del servicio, el Cliente solicita a Fabrick emitir Órdenes de Pago desde la Cuenta de Pago del Cliente con el ASPSP, que a su vez iniciará la transferencia de Fondos.

El Cliente no puede revocar la Orden de Pago después de dar su consentimiento para la Transacción de Pago.

A cambio del Servicio, el Cliente paga a Fabrick por los gastos y comisiones contemplados en la presente Hoja Informativa, si procede. Cualesquiera cargos económicos no incluidos en la presente para la ejecución de la Transacción de Pago por el ASPSP seguirán siendo responsabilidad del Cliente.

El Servicio se presta con los requisitos de seguridad más altos requeridos para transacciones en línea y está sujeto al SCA proporcionado por el ASPSP.

Para saber más:

la Guía del Banco de Italia "I pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici", que guía al Cliente en la compra en la web, está disponible en el sitio web <http://www.bancaditalia.it> y en el sitio web de Fabrick [www.fabrick.com](http://www.fabrick.com).

## RIESGOS TÍPICOS PRINCIPALES DEL SERVICIO

**Datos incorrectos, imprecisos o incompletos:** proporcionar datos incorrectos, imprecisos o incompletos relacionados con la Cuenta de Pago podría interferir con el Servicio, evitando que Fabrick lleve a cabo la consulta de la Cuenta de Pago solicitada por el Cliente para efectos de procesamiento de datos.

**Pérdida o robo de credenciales:** Si el Cliente pierde u olvida sus credenciales de seguridad para acceder a la Cuenta de Pago con ASPSP, no podrá utilizar el Servicio hasta que los datos sean comunicados o generados de nuevo por ASPSP. En caso de que dichos datos sean malversados, a falta de un bloqueo a tiempo de las operaciones solicitadas por el Cliente, estos podrían ser utilizados fraudulentamente por terceras partes.

**Falta de acceso a Internet u otros problemas de conexión/técnicos:** en caso de falta de conexión a Internet o problemas de conexión o técnicos, incluso por razones no atribuibles a Fabrick, el Cliente no podrá utilizar el Servicio, que podría estar temporalmente interrumpido.

**Pago no ejecutado debido a falta de fondos en la Cuenta de Pago:** si no hay fondos suficientes en la Cuenta de Pago del Cliente con ASPSP, la Orden de Pago realizada a través del Servicio no será ejecutada. Fabrick no está obligado a verificar la existencia de fondos suficientes en la Cuenta de Pago para ejecutar la Orden de Pago, ni de informar al Cliente.

**Incapacidad de pago debido a restricciones reglamentarias:** la Orden de Pago solicitada por Fabrick a través del Servicio no podrá ser ejecutada por el ASPSP debido a restricciones reglamentarias internacionales o una orden de las Autoridades de Supervisión correspondientes.

## CONDICIONES ECONÓMICAS

| TIPO DE SERVICIO                                                    | CONDICIONES ECONÓMICAS |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------|
| Iniciación de Orden de Pago                                         | Euro 0,00              |
| Envío del recibo con detalles de la Orden de Pago (Modo Telemático) | Euro 0,00              |

## CONDICIONES CONTRACTUALES DEL SERVICIO

## **Artículo 1 - Objetivo del Servicio**

El Servicio prestado por Fabrick consiste en iniciar la Orden de Pago del Cliente a la Cuenta de Pago indicada por el Cliente con el ASPSP.

## **Artículo 2- Métodos de ejecución**

Según los métodos proporcionados por el Beneficiario, el Cliente proporciona un conjunto de datos necesarios para la correcta ejecución del Servicio de Pago, es decir, los datos de identificación y contacto (como: nombre, apellidos, e-mail, teléfono); información relativa a la transacción de pago a ser iniciada (como código IBAN de la cuenta corriente usada para ejecutar el Servicio; emisor, remitente y la cantidad de la transacción de pago).

Con cada iniciación, el Cliente debe leer y aceptar las condiciones contenidas en la presente Hoja Informativa y la Política de Privacidad puesta a disposición del Cliente (por ejemplo, al mostrar en la pantalla del ordenador, tablet o smartphone).

Entonces el Cliente es redirigido automáticamente al ASPSP correspondiente para llevar a cabo el SCA y confirmar la Orden de Pago que será iniciada por Fabrick.

Cuando el Cliente haya confirmado la Orden de Pago, se producirá un recibo inmediatamente y será enviado electrónicamente al Cliente. El recibo contiene la siguiente información: confirmación del resultado positivo de la Iniciación, datos de identificación de la Transacción de Pago, cantidad de la misma y todos los cargos debidos, si los hay, contenidos en la presente Hoja Informativa respecto a la transacción, distinguidos por artículos individuales.

## **Artículo 3- Tiempo máximo de ejecución**

El plazo máximo para entregar los fondos al beneficiario está determina exclusivamente por el ASPSP. Para más información sobre el plazo de entrega de los Fondos al Beneficiario, el Cliente deberá consultar la documentación proporcionada por el ASPSP.

## **Artículo 4 - Autenticación Reforzada del Cliente**

El uso del Servicio está sujeto a la realización del SCA requerida por el ASPSP.

## **Artículo 5 - Responsabilidad**

Fabrick es exclusivamente responsable de la transmisión correcta de la Orden de Pago, excepto en casos de fuerza mayor o circunstancias inesperadas, o cuando el Cliente proporcione un IBAN incorrecto o datos incompletos o incorrectos.

Fabrick no será responsable de una Transacción de Pago fallida si resulta de cualquier imposibilidad objetiva o subjetiva atribuible al Cliente, como, por ejemplo, la falta de Fondos en el ASPSP o el ASPSP mismo.

En ninguna circunstancia será Fabrick responsable de reclamaciones por parte del Cliente relativas a los servicios proporcionados directamente por el Beneficiario, y por tanto, una vez la Orden de Pago se haya completado, cualquier problema no inherente a la prestación correcta del Servicio deberá ser puesto en conocimiento del Beneficiario exclusivamente.

Si el Cliente encuentra una Transacción de Pago sin autorizar, sin ejecutar o ejecutada incorrectamente a través del Servicio, o en caso de apropiación indebida, fraude o robo, el Cliente tendrá el derecho a obtener una rectificación solo si lo notifica a su ASPSP sin demora, de acuerdo con los términos (incluida la regulación de la responsabilidad, en su caso) y procedimientos establecidos en los acuerdos entre el Cliente y el ASPSP.

## **Artículo 6 - Exclusión del derecho de rescisión**

En virtud del 10.2 apartado c) de la Ley 22/2007, el Cliente que sea un "consumidor" reconoce expresamente que el derecho de rescisión no es aplicable, ya que la entrada de credenciales para el acceso a la Cuenta de Pago en la manera descrita en el artículo 2 conlleva la ejecución automática e instantánea de la Orden de Pago por parte de Fabrick.

## Artículo 7 - Disponibilidad del Servicio

El Servicio opera siete días a la semana, 24 horas al día.

## Artículo 8 - Procesamiento de datos personales

Fabrick procesará los datos personales del Cliente exclusivamente con el objetivo de prestar el Servicio, y cumplir con las obligaciones legales correspondientes, en cualquier caso, de acuerdo con los procedimientos descritos en la Política de Privacidad puestos a disposición del Cliente con cada Orden de Pago. El Cliente puede solicitar el acceso y la rectificación o supresión de sus datos personales o la limitación del tratamiento u oponerse al mismo, así como el derecho a la portabilidad de los datos, escribiendo a la dirección indicada en la Política de Privacidad.

## Artículo 9: Quejas y Resolución de Disputas Extrajudicial

Para cualquier litigio relacionado con la relación regulada por el presente Contrato, el Cliente podrá presentar reclamaciones a través de los siguientes medios:

- Correo electrónico o correo certificado (PEC) a la dirección de correo electrónico [reclami@fabrick.com](mailto:reclami@fabrick.com) o a la dirección PEC [reclami.fabrick@pec.fabrick.com](mailto:reclami.fabrick@pec.fabrick.com);
- El formulario correspondiente disponible en la sección «Reclamaciones y Resolución de conflictos» del sitio web [www.fabrick.com](http://www.fabrick.com);
- Por correo ordinario o carta certificada con acuse de recibo dirigida a la sede operativa de la Sociedad:

Fabrick S.p.A. – Ufficio Reclami  
Via Corradino Sella, 10 13900  
Biella (BI)

Fabrick responderá:

- En un plazo de 15 días hábiles en el caso de litigios relacionados con los servicios de pago regulados por el Contrato. Si, en situaciones excepcionales y por razones ajenas a su voluntad, Fabrick no pudiera cumplir este plazo, enviará al cliente una respuesta preliminar, indicando claramente los motivos del retraso y especificando el plazo en el que el cliente recibirá una respuesta definitiva; en ningún caso, dicho plazo podrá superar los 35 días hábiles desde la recepción de la reclamación.
- En un plazo máximo de 30 días naturales en el caso de reclamaciones relacionadas con defectos de los sistemas informáticos en materia de accesibilidad.
- En un plazo máximo de 60 días naturales en otros casos.

Estos plazos se contarán a partir de la recepción de la reclamación.

Si el Cliente desea impugnar el resultado de la reclamación o no ha recibido respuesta en los plazos establecidos, antes de acudir a la Autoridad Judicial, podrá utilizar los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos y acudir a:

- **Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**  
El ABF es un sistema de resolución extrajudicial de litigios. Recurrir a este procedimiento exime al Cliente del procedimiento de mediación mencionado en el párrafo siguiente. La información sobre cómo recurrir al ABF está disponible en el sitio web [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), en las sucursales del Banco de Italia y en el número gratuito 800.19.69.69.
- **Conciliatore BancarioFinanziario:**  
El Conciliatore BancarioFinanziario es una asociación que ofrece diversas vías para resolver los problemas entre los intermediarios bancarios y financieros y sus clientes.  
Los clientes pueden dirigirse a este organismo si deciden confiar su litigio a un tercero independiente, denominado «mediador» (elegido por el Conciliatore BancarioFinanziario), cuya misión será facilitar el intento de las partes de llegar a un acuerdo voluntario.

La información sobre estos métodos de resolución de conflictos está disponible en el sitio web [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it), en la oficina del Conciliatore BancarioFinanziario (Via delle Botteghe Oscure 54, 00186 Roma), llamando al 06.674.821 o enviando un correo electrónico a [associazione@conciliatorebancario.it](mailto:associazione@conciliatorebancario.it).

- **Financial dispute resolution network (FIN-NET)**

Para la resolución de litigios transfronterizos, es posible activar directamente el sistema competente a través del procedimiento FIN-NET (accediendo al sitio web: [https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-andpayments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net\\_en](https://finance.ec.europa.eu/consumer-finance-andpayments/retail-financial-services/financial-dispute-resolution-network-fin-net_en)).

- **Agenzia per l'Italia Digitale (AgID)**

En caso de respuesta insatisfactoria o falta de respuesta a las denuncias de fallos del sistema informático en materia de accesibilidad, el interesado puede presentar una denuncia a través del siguiente enlace: [protocollo@pec.agid.gov.it](mailto:protocollo@pec.agid.gov.it).

Fabrick recuerda que es obligatorio, antes de emprender acciones judiciales, realizar un «intento de mediación», es decir, convocar a la otra parte ante uno de los organismos de mediación registrados, para intentar así llegar a un acuerdo espontáneo. Por ejemplo, para llevar a cabo dicho «intento de mediación» obligatorio, se puede recurrir al Conciliatore BancarioFinanziario o a cualquier otro organismo reconocido por el Ministerio de Justicia.

Todo esto, sin perjuicio del derecho del Cliente a presentar reclamaciones ante el Banco de Italia.

En caso de incumplimiento de las obligaciones derivadas de la normativa sobre servicios de pago, el Texto Refundido de la Ley Bancaria y el Decreto Legislativo n° 11 de 27 de enero de 2010 prevén la aplicación de sanciones administrativas pecuniarias y/o inhabilitantes, así como sanciones accesorias (como la publicación de las medidas impuestas) contra Fabrick, las partes a las que Fabrick subcontrate funciones empresariales esenciales o importantes, las partes designadas por Fabrick para la auditoría legal de las cuentas, y contra las personas físicas que desempeñen funciones administrativas, de gestión o de control, así como el personal de Fabrick.

## Artículo 10 - Legislación y Jurisdicción

El Servicio ofrecido por Fabrick está sujeto a la legislación italiana, salvo las normas obligatorias españolas. Cualquier disputa que pueda surgir en relación con la ejecución del Servicio por Fabrick será competencia exclusiva del juzgado de la residencia y domicilio del Cliente si el Cliente es un consumidor; para todos los demás casos, el juzgado de Biella tendrá competencia.

## GLOSARIO

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ASPSP</b>                       | El proveedor del servicio de pagos de la Cuenta de Pagos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Beneficiario</b>                | El destinatario de los Fondos sujetos a la Transacción de Pago.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Cliente</b>                     | Persona que tiene una Cuenta de Pago accesible a través del API y hace uso del Servicio para realizar una Orden de pago a favor del Beneficiario para la compra de bienes y servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Cuenta de Pago</b>              | La cuenta de pago para la ejecución de las Transacciones de Pago, accesibles en línea, titularidad del Cliente con uno o más ASPSP y designada por el Cliente para el Servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Iniciación de Orden de Pago</b> | Actividad llevada a cabo por Fabrick como parte de la prestación del Servicio que consiste en la iniciación de Órdenes de Pago a solicitud del Cliente en la Cuenta de Pago.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Hoja Informativa</b>            | Este documento, disponible para el Cliente y que contiene, inter alia, información sobre Fabrick, las características y riesgos típicos del Servicio, una lista de condiciones económicas ofrecidas y los remedios extrajudiciales disponibles para el Cliente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Fondos</b>                      | Cantidades contenidas en la Cuenta de Pago que están sujetas a una orden de pago iniciada por el Cliente y que el Cliente desea mover.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>IBAN</b>                        | Número de identificación internacional que identifica sin ambigüedades una sola Cuenta de Pago.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Política de Privacidad</b>      | Documento puesto a disposición del Cliente antes de la ejecución del Contrato y que contiene información acerca del procesamiento de los datos personales del Cliente por parte de Fabrick en el contexto de la prestación del Servicio.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Transacción de Pago Remoto</b>  | Una Transacción de Pago iniciada a través de Internet o un dispositivo que pueda comunicar remotamente.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Orden de Pago</b>               | Cualquier instrucción dada por el Cliente al ASPSP a través de Fabrick, solicitando la ejecución de una Transacción de Pago Remoto.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>SCA</b>                         | El sistema de autenticación reforzada del cliente que identifica de manera única al Cliente, reduciendo los riesgos de acceso a su Cuenta de Pago y la ejecución de transacciones de pago fraudulentas por terceras partes, ya que está basado en el uso de dos o más elementos, clasificados en las categorías de conocimiento (algo que solo el Cliente conoce, como por ejemplo, su contraseña o PIN), posesión (algo que solo el Cliente posee, por ejemplo, la denominada "contraseña de un solo uso" o OTP, donde el cliente es la única persona en posesión del dispositivo que genera dicha contraseña) e inherencia (algo que caracteriza al Cliente, como por ejemplo, su huella digital), que son independientes y en los que la violación de uno de ellos no pone en peligro la fiabilidad de los otros y que están diseñados para proteger la confidencialidad de la autenticación de los datos. |
| <b>Servicio</b>                    | El Servicio que proporciona la iniciación de órdenes de pago que no entran en el alcance del contrato marco, objeto de esta Hoja Informativa y Condiciones Contractuales, que permite al Cliente solicitar a Fabrick que disponga Órdenes de                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

Pago dados por el cliente desde la Cuenta de Pago titularidad del Cliente con el ASPSP que, a su vez, llevará a cabo la transferencia de Fondos.

## **Página Web**

Página Web de Fabrick con dominio [www.fabrick.com](http://www.fabrick.com)