

# FAQ ILMIODONO

## 1) RICHIESTA ADESIONE (new orga)

### 1.1) Quale vincolo temporale sussiste per poter iscrivere l'Organizzazione al servizio?

Decorrenza di almeno 3 anni dalla costituzione dell'Organizzazione.

### 1.2) Quale vincolo territoriale sussiste per poter iscrivere l'Organizzazione al servizio?

L'Organizzazione deve necessariamente avere sede sul territorio nazionale.

### 1.3) Come richiedere l'iscrizione al Sito?

Occorre riempire tutti i campi obbligatori del [form di Adesione](#), consultabile alla sezione "Aderire". I campi obbligatori vengono indicati da un asterisco. E' necessario compilare tutte le sezioni in esso presenti: Dati Organizzazione, Altre Informazioni, Documenti e Contatti.

### 1.4) Quali documenti occorre allegare nel form di richiesta adesione per proporre l'iscrizione della mia Organizzazione?

- Atto costitutivo;
- Ultimo Statuto approvato;
- Ultimo Bilancio disponibile;
- Verbale nomine o, se scaduto, rinnovo direttivo in carica
- Documento che attesti iscrizione al Runts o all'Anagrafe delle Onlus, o ai Registri Nazionali e/o Regionali/Provinciali delle APS, o al Registro Regionale/Provinciale degli ODV.

### 1.5) Quali rapporti occorre obbligatoriamente accendere, presso la filiale Unicredit di riferimento, per poter finalizzare l'iscrizione al Sito IMD?

- Conto corrente ordinario o package di conto corrente
- Conto solidarietà (conto tecnico gratuito)
- Strumenti di incasso (per la ricezione delle donazioni anch'essi gratuiti)

### 1.6) Ho riempito tutti i campi obbligatori indicati dall'asterisco di tutte le etichette presenti, scegliendo la filiale Unicredit da me individuata, ed allegato tutti i documenti, cosa devo fare ora?

La tua richiesta di adesione è in fase di istruttoria per la verifica della sussistenza dei requisiti di ammissibilità. Se si dovesse rendere necessaria qualche altra informazione da parte tua, riceverai opportuna comunicazione a riguardo. Se invece tutto risulta in regola, dovrai solo attendere la mail automatica che ti indicherà di recarti presso la Filiale da te prescelta per l'apertura dei rapporti necessari. Sarà fornito contestualmente avviso ai colleghi della medesima Filiale.

### 1.7) Sono già stato in filiale per l'apertura dei rapporti, occorrono altri adempimenti da parte mia?

Se in filiale sono stati aperti tutti i rapporti necessari e sono già trascorsi i relativi tempi tecnici per la loro attivazione, riceverai un'ultima comunicazione via mail indicante gli ultimi due step che dovrai effettuare, ovvero: l'attivazione dei codici PagOnline (in allegato alla mail ti verrà fornito un manuale dettagliato a supporto) e la creazione di una iniziativa dall'Area Riservata del sito IMD. Solo al termine di questi ulteriori passaggi potremo mandare online la tua Organizzazione.

## 2) OPERATIVITA' (existing orga)

### 2.1) Ho dimenticato la password per accedere all'area Riservata dell'Organizzazione, come posso fare?

Si può richiedere in autonomia la generazione di una nuova password cliccando su [Password dimenticata?](#) (ricordate che lo Username è sempre il codice fiscale dell'organizzazione e che il sistema produrrà l'invio in automatico di un'email, all'indirizzo associato alla vostra Organizzazione, con le istruzioni per la rigenerazione della password)

### 2.2) Ho necessità di variare l'indirizzo mail associato all'Organizzazione ma non ho accesso all'Area Riservata, a chi mi devo rivolgere?

Occorre scrivere una mail all'indirizzo [ilmiodono.ucetail.it@unicredit.eu](mailto:ilmiodono.ucetail.it@unicredit.eu) e fornire il nuovo recapito mail di riferimento dell'Organizzazione, in modo tale che possa essere sostituito nella vostra anagrafe.

### 2.3) Come posso fare per caricare una nuova iniziativa?

Per procedere entrate nella vostra Area Riservata del sito e selezionate, nel menù in alto nella pagina, la voce INIZIATIVE e poi cliccate sul bottone CREA INIZIATIVA, compilando tutti i campi richiesti.

Al completamento di tutti i campi obbligatori cliccate su SALVA e successivamente, quando la pagina verrà ricaricata, sul bottone INVIA RICHIESTA DI PUBBLICAZIONE.

Ricordate che il numero massimo di caratteri accettati per la descrizione del progetto è pari a 1500. Qualora riscontriate problemi nella compilazione, per risolvere in maniera più diretta la situazione, vi invitiamo a creare l'iniziativa, caricando tutte le informazioni obbligatorie (esempio: titolo, dove si svolge, data inizio, taglio donazione, ...) ma nella parte descrittiva inserire la sola parola "testo", trasmettendoci poi all'indirizzo [ilmiodono.ucetail.it@unicredit.eu](mailto:ilmiodono.ucetail.it@unicredit.eu) il reale corpo della descrizione progetto. Saremo poi noi a curarne la pubblicazione.

### 2.4) Quante iniziative/progetti posso pubblicare contemporaneamente sull'Area Riservata del Sito?

Il numero massimo di iniziative pubblicabili contemporaneamente sul sito è pari a quattro. Per poter caricare una nuova iniziativa è necessario procedere alla cancellazione di una pregressa.

### 2.5) Come posso fare per cancellare un'iniziativa?

Serve mandare una mail all'indirizzo [ilmiodono.ucetail.it@unicredit.eu](mailto:ilmiodono.ucetail.it@unicredit.eu)

### 2.6) I Donatori ci segnalano problemi nella finalizzazione del processo di donazione, cosa possiamo fare?

In primo luogo, per verificare che non sussistano problemi generalizzati ai vostri strumenti di incasso, vi consigliamo di effettuare una donazione di prova di importo minimo.

In qualche occasione si può infatti presentare qualche problema collegato alle funzionalità della carta del singolo donatore, aspetto che si pone al di fuori dell'ambito di intervento dei colleghi che gestiscono il Sito e forniscono assistenza.

Di seguito una lista dei più comuni declini di transazioni negate ed i motivi ad essi collegati:

SESSIONE SCADUTA -> Il cliente ha chiuso il browser. In questo modo Pagonline non riceve il messaggio di abbandono e allo scadere dei 20 minuti porterà la transazione in Sessione Scaduta.

TRANSAZIONE CANCELLATA DALL'UTENTE-> Il cliente annulla la transazione quando è

all'interno del Gateway Di Pagamento.

AUTENTICATION DENIED-> Errore di autenticazione 3d-secure, il titolare della carta deve verificare con l'ente emettitore della carta.

BUYERMOBILE ERRATO-> Su transazione bancomatpay è dovuto ad un problema sull'anagrafica del cliente, il quale deve verificare con il proprio istituto (es. è sbagliato il numero telefonico oppure occorre verificare che la banca del cliente aderisca al Bancomat Pay o che lo stesso abbia installato l'app relativa).

SOSPETTA FRODE-> Alle volte vengono applicati, per la sicurezza dei clienti, blocchi automatici precauzionali che si attivano in determinate circostanze. Consigliamo di ripetere l'operazione a distanza di tempo o utilizzare un canale alternativo per effettuare la donazione.

Se il problema persiste scrivere a: [e-merchant.ucbanca@unicredit.eu](mailto:e-merchant.ucbanca@unicredit.eu)

### **2.7) Come posso consultare le donazioni ricevute dai sostenitori per il tramite del Sito?**

Per sapere come consultare il dettaglio delle donazioni online che ricevete potete fare riferimento alla guida disponibile all'interno del back office della piattaforma Pagonline <https://pagamenti.unicredit.it/backoffice>, al percorso: Profilo esercente>>Documentazione a supporto>>Manuale Utente Back Office, in particolare a partire dalla pag. 23.

### **2.8) Accedendo all'Area Riservata dopo diverso tempo, compare una maschera in cui si richiede la conferma dei requisiti di ammissibilità, cosa dobbiamo fare?**

Una volta l'anno, in un determinato periodo (solitamente intorno a fine ottobre), viene richiesto ad ogni singola Organizzazione già iscritta al Sito, tramite una procedura automatizzata, la conferma del possesso dei requisiti di ammissibilità sul Sito stesso.

## **3) CAMPAGNE/INIZIATIVE PERIODICHE**

### **3.1) Vorrei ricevere un aggiornamento in merito alle donazioni (o votazioni) ricevute dalla mia Organizzazione durante lo svolgimento di una particolare Campagna alla quale sto aderendo. È possibile?**

Nessuna rendicontazione parziale/provvisoria delle Preferenze e/o delle Donazioni sarà resa disponibile durante il periodo di validità di un'Iniziativa o comunque prima della pubblicazione dei relativi risultati.

### **3.2) Ho saputo di una nuova campagna che prevede l'erogazione di contributi, come posso conoscere tutti i dettagli e le modalità di partecipazione?**

Sul Sito, all'interno della sezione dedicata alle [campagne in corso](#), è possibile consultare i Regolamenti delle singole iniziative in modo da conoscerne le tempistiche, le modalità di esclusione, i criteri di partecipazione ed i contributi spettanti alle Organizzazioni vincitrici.