

## FOGLIO INFORMATIVO

ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trasparenza delle operazioni e dei servizi bancari

### SERVIZIO BY POS

#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banco BPM S.p.A.

Capogruppo del Gruppo Bancario BANCO BPM

Sede Legale: Piazza F. Meda, 4 - 20121 Milano. Sede Amministrativa: Piazza Nogara, 2 - 37121 Verona

Telefono Sede Legale: 02.77.001. Telefono Sede Amministrativa: 045.86.75.111

Sito Internet: [www.bancobpm.it](http://www.bancobpm.it). E-mail: [contattaci@bancobpm.it](mailto:contattaci@bancobpm.it)

Iscrizione all'Albo delle banche presso Banca d'Italia: n. 8065 e all'Albo dei Gruppi Bancari

#### CHE COS'E' IL SERVIZIO BY POS

By POS è lo strumento dedicato agli Esercenti, titolari di un rapporto di conto corrente in essere presso la Banca, che svolgono attività commerciale e che intendono accettare pagamenti tramite carta per la loro attività di commercio elettronico o per la vendita per corrispondenza. Garantisce la riservatezza delle transazioni di pagamento attraverso avanzati sistemi di crittografia e l'adesione ai protocolli di sicurezza definiti a livello internazionale (Protocollo PCI Data Security Standard, Verified by VISA, Secure Code MASTERCARD, CVV, CV2 e 4DBC).

Consente al venditore di gestire con efficienza la fase di pagamento e di ottenerne direttamente l'esito. Offre la possibilità di effettuare, in modalità sicura, il monitoraggio puntuale di pagamenti, le conferme di autorizzazione e/o di contabilizzazione delle singole operazioni e degli eventuali storni.

L'offerta By POS si compone di varie soluzioni:

- By POS E-commerce: si rivolge ad Esercenti dotati di un sito internet con negozio virtuale che vogliono gestire i propri incassi accettando pagamenti con carte in modalità sicura. Offre l'opportunità di avere a disposizione funzioni di back office per controllare lo stato dell'ordine in ogni momento della transazione; consente, se richiesta, la modalità di pagamento conosciuta come "pagamento ricorrente", ossia la gestione di addebiti periodici con addebito su carta di credito (es. pagamenti ricorrenti per la fornitura di servizi).
- By POS PayMail: permette all'Esercente di inviare una richiesta di pagamento ai propri clienti mediante la creazione e l'invio di mail con un link nel testo che apre la pagina di pagamento nella quale i dati della carta sono inseriti dal Titolare della stessa. La soluzione è rivolta anche agli esercenti che non dispongono di un sito internet dedicato.
- By POS vendita per corrispondenza (M.O.T.O.): è la soluzione destinata tipicamente alle vendite per corrispondenza, nelle quali l'Esercente necessita di uno strumento per processare le operazioni di pagamento con carte acquisite in precedenza via telefono, vouchers o altro. Non richiede alcuna integrazione informatica, all'esercente viene consentito di digitare, in ambiente protetto, gli estremi del pagamento ed ottenerne immediatamente l'esito.

Per poter ricevere in pagamento carte di credito, di debito e prepagate l'Esercente deve firmare appositi accordi con gli Acquirer disciplinanti l'accettazione dei diversi circuiti (es. Nexi per i circuiti Visa, V-PAY, Mastercard/Maestro, American Express, Diners ecc.)

concordandone le relative condizioni economiche.

### Principali rischi generici e specifici

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche come commissioni e spese del servizio a fronte delle quali al cliente viene riservata la facoltà di recesso nei termini previsti dal contratto;
- rischi legati all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza, quali l'interruzione, il rallentamento o il mancato accesso alla rete Internet o alla rete telefonica.
- rischio maggiore di riaddebito dell'importo delle Transazioni per frodi, tipico del servizio offerto tramite Terminale POS Virtuale, in particolare Vendita per corrispondenza, dovute alla maggiore difficoltà, per l'Esercente, in sede di accettazione della carta, di identificare senza dubbi, il Titolare della Carta

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Di seguito sono riepilogate le principali condizioni del Servizio By Pos erogato dalla banca (per le sole componenti tecniche, in partnership con il gestore dei terminali). I corrispettivi fatturati dal gestore dei terminali sono indicati IVA esclusa e sono calcolati mensilmente a consuntivo; fatture e addebiti sono effettuati al termine di ogni trimestre solare.

▪ spese attivazione singolo pos	184,83 €
▪ canone di servizio mensile	25,00 €
▪ costo per operazione	0,10 €
▪ commissione % a favore banca	0,5000 %
▪ recupero spese disattivazione	0,00 €
▪ punti base decurt.da comm % per oper.fino a 30 eur su pos c-less	1

### Informazioni particolari

- frequenza di invio del documento di sintesi minima annuale

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

Il contratto ha una durata minima di 12 mesi dall'attivazione del servizio, decorso tale periodo il contratto sarà valido fino al recesso da parte dell'esercente da comunicarsi in forma scritta con almeno 3 mesi di preavviso.

La Banca potrà comunque recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza preavviso alcuno, qualora l'esercente: a) sia protestato, sottoposto a procedure esecutive individuali o concorsuali, ovvero a procedimento penale per reato contro il patrimonio; b) muti tipo di attività; c) ceda, affitti o ponga in liquidazione l'azienda o ne conceda comunque la gestione a terzi senza il preventivo consenso della banca.

Il contratto si intenderà automaticamente risolto qualora vengano estinti tutti i conti correnti intrattenuti dall'esercente con la Banca.

In caso di recesso o scioglimento del contratto l'esercente è tenuto a: a) corrispondere per intero le commissioni relative alle transazioni effettuate fino al momento in cui avrà efficacia il recesso o lo scioglimento; b) corrispondere per intero il canone del Servizio relativo al mese in corso, nonché a rimborsare le spese di disattivazione; c) restituire immediatamente tutto quanto consegnatogli in uso dalla Banca, rimuovere eventuale materiale pubblicitario relativo al Servizio e non farne ulteriore uso. Il canone del Servizio, nel caso di recesso esplicitato dall'esercente, dovrà essere corrisposto 3 mesi prima della data di efficacia del recesso.

### **Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

3 mesi dalla comunicazione di recesso.

### **Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie**

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca:

- a mezzo lettera con consegna a mano a fronte del rilascio di ricevuta presso una qualsiasi delle Filiali della Banca;
- a mezzo lettera con invio tramite raccomandata A/R al seguente indirizzo:  
Banco BPM S.p.A.  
Gestione Reclami - Via Polenghi Lombardo, 13 - 26900 Lodi
- a mezzo web, attraverso la sezione “Contattaci” – “Reclami” del sito internet:  
[www.bancobpm.it](http://www.bancobpm.it)
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo:  
[reclam@bancobpm.it](mailto:reclam@bancobpm.it)
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo:  
[reclami@pec.bancobpm.it](mailto:reclami@pec.bancobpm.it)

La Banca è tenuta a rispondere, su supporto cartaceo o altro supporto durevole, entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.

Nel caso in cui il reclamo sia relativo a servizi di pagamento, la Banca è tenuta a rispondere entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, invierà una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale il cliente otterrà una risposta definitiva. In ogni caso, il cliente otterrà una risposta definitiva entro 35 giornate operative dalla data di ricevimento del reclamo.

Se il Cliente non è soddisfatto della risposta ricevuta o se non l'ha ricevuta entro i termini previsti, potrà:

- rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) istituito in attuazione dell'art. 128-bis del D.Lgs. n. 385/1993; per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria; oppure, in alternativa;
- attivare, anche senza previo esperimento della procedura di reclamo, la procedura di mediazione presso l'Organismo di conciliazione Bancaria costituito dal 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 (informazioni sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)). Analoga facoltà è riconosciuta alla Banca.

Resta impregiudicata la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria nel caso in cui lo svolgimento dell'attività di mediazione finalizzata alla conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Il procedimento avanti l'Arbitro Bancario Finanziario e il ricorso all'Arbitro per le Controversie Finanziarie assolvono, al pari del procedimento di mediazione di cui al D.Lgs. n. 28/2010 avanti al Conciliatore bancario e Finanziario, alla condizione di procedibilità per chi intende esercitare in giudizio una azione relativa a una controversia in materia di contratti assicurativi, bancari e finanziari.

In relazione alla sopra citata previsione (di cui all'art. 5, comma 1-bis, del D.Lgs. n. 28/2010 e in attuazione del comma 5 del medesimo articolo) si propone di sottoporre le controversie che dovessero sorgere dal futuro contratto all'Organismo di conciliazione bancaria costituito dal **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 e sempreché **il predetto Organismo sia presente nel luogo di residenza o domicilio elettivo del consumatore**. Fermo restando che è comunque in facoltà del Cliente che **rivesta la qualità di "consumatore" presentare la domanda di mediazione presso altro organismo nel luogo del Giudice territorialmente competente per la controversia oppure rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario o all'Arbitro per le Controversie Finanziarie qualora la controversia abbia ad oggetto servizi di investimento**.

#### LEGENDA

<b>Acquirer</b>	Società che opera nella sua veste di soggetto facoltizzato dai circuiti internazionali all'attività di acquiring. Gestisce tutte le attività rivenienti dalle convenzioni stipulate con gli esercenti convenzionati in base alle quali questi ultimi accettano le carte come mezzo di pagamento, ricevono dall'acquirer l'accredito del corrispettivo dei beni venduti ovvero dei servizi forniti e pagati dai titolari e riconoscono, come controprestazione, una commissione all'acquirer stesso.
<b>By POS</b>	Servizio offerto da Banco BPM tramite Nexi SpA che opera nel settore della monetica, che consente agli esercenti di gestire le vendite on line in tutta sicurezza garantendo il buon esito delle operazioni.
<b>Carte di pagamento</b>	Insieme di strumenti (carte di credito, di debito e prepagate) che consentono al titolare di questi di effettuare il pagamento di beni e/o servizi presso gli esercenti convenzionati, nel limite del massimale della carta prestabilito dall'emittente. I principali circuiti di accettazione delle carte di pagamento sono Visa, MasterCard, American Express, Diners Club, Jcb e UPI.
<b>Codici di sicurezza CV2, CVV (Card Verification Value per VISA e MASTERCARD) e 4DBC (Four Digit Batch Code per AMERICAN EXPRESS)</b>	Sono presenti sul retro della carta di Credito e rappresentano una importante forma di accertamento dei dati di autenticazione. La richiesta di tali codici è obbligatoria per gli esercenti che utilizzano le vendite per corrispondenza, in conformità con le norme previste dai circuiti internazionali.
<b>Codici di sicurezza 3D Secure "Verified By Visa" e "Secure Code MasterCard"</b>	Definiti dai principali Circuiti a livello mondiale, consentono all'esercente e-commerce di tutelarsi contro i rischi legati alle vendite on-line eseguite con carte di credito emesse dai marchi VISA o MASTERCARD. Permettono all'esercente di non incorrere nel rischio di ripudio per utilizzo fraudolento della carta di credito.
<b>E-Commerce</b>	Insieme delle transazioni per la commercializzazione di beni e servizi tra produttore (offerta) e consumatore (domanda) realizzate tramite vetrina virtuale su Internet e relativo "carrello elettronico". E' previsto il ricorso a server sicuri, con apposito protocollo di crittografia per i dati sensibili dei soggetti acquirenti contenuti nell'ordine di acquisto (es. titolare, numero carta e scadenza).

<b>Pagamenti ricorrenti</b>	I pagamenti ricorrenti o "recurring payments", sono transazioni online, pre-autorizzati dal Titolare della carta, che si ripetono su base periodica (settimanale, mensile, annuale, ecc), in modo tale che si paghi in automatico una quota di pagamento fissa o variabile, ad esempio per abilitare i servizi di sottoscrizione, canoni, ecc. Nel POS Virtuale, attraverso l'associazione del numero di carta ad un codice, consente all'Esercente di addebitare periodicamente una carta di pagamento attraverso l'invio di un flusso automatico.
<b>Protocollo PCI Data Security Standard</b>	Protocollo definito a livello internazionale per favorire e migliorare la protezione dei dati sensibili dei titolari carta (es. PAN, nome del titolare, data scadenza, CVV).