

## FOGLIO INFORMATIVO

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

### SERVIZIO P.O.S. E SERVIZIO PagoBANCOMAT

#### 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 POS

Il servizio P.O.S. (Point of Sale) consiste nella fornitura di uno o più terminali POS ad esercenti (ed enti pubblici), titolari di un rapporto di conto corrente in essere presso la Banca, per accettare il pagamento di beni e servizi con carte a valere sui principali circuito di debito e credito, in base a contratti stipulati con i relativi acquirer, tra i seguenti possibili: Banca, Nexi, American Express e Diners Club International.

E' possibile inoltre utilizzare il terminale POS per l'accettazione in pagamento di BPE-Buoni Pasto Elettronici.

L'Esercente, sulla base delle proprie esigenze, può scegliere tra i seguenti terminali P.O.S.:

- **Desktop:** terminale tradizionale da tavolo collegato alla rete telefonica fissa
- **Cordless:** terminale composto da una postazione base collegata alla rete telefonica fissa e da una apparecchiatura POS portatile senza fili che può essere trasportata all'interno dell'esercizio commerciale;
- **Gsm/Gprs:** terminale che utilizza la tecnologia GSM-Global System Mobile, propria dei telefoni cellulari grazie ad una scheda SIM e può operare su tutto il territorio italiano;
- **Ethernet:** terminale che si collega alla rete fissa di tipo Ethernet del punto vendita e che consente - grazie alla connessione ADSL - di effettuare le transazioni con elevata velocità di esecuzione;
- **Mobile POS:** terminale YouPOS MOBILE che consente di accettare pagamenti tramite collegamento Bluetooth allo smartphone o tablet dell'esercente, sui quali deve essere preventivamente scaricata la specifica applicazione (App YouPOSMobile). Tale POS permette di spedire tramite posta elettronica e/o SMS le memorie di spese al titolare.
- **Colonnina per distributori di benzina:** si tratta di un sistema che consentono ai clienti delle stazioni di servizio di pagare con carte il rifornimento di carburante negli orari d'assenza del personale addetto.

I terminali forniti e installati restano di proprietà della Banca e/o della struttura tecnica delegata dalla stessa. In taluni casi la proprietà dei terminali POS è dell'esercente o di terzi.

## CHE COS'E' IL SERVIZIO PagoBANCOMAT


Il servizio di acquiring PagoBANCOMAT consiste nell'intermediazione, per conto dell'Esercente, dei flussi finanziari generati dall'accettazione in pagamento delle Carte di pagamento a valere sul circuito domestico PagoBANCOMAT®.

Tale servizio è prestato dalla Banca che in qualità di acquirer accreditata, sul conto corrente dell'Esercente presso la stessa, il corrispettivo delle transazioni.

Per poter ricevere in pagamento carte emesse dai circuiti internazionali l'Esercente deve firmare appositi accordi con gli relativi Acquirer, ad esempio Nexi (per i circuiti Visa, V-PAY, Mastercard, Maestro, JCB, UPI), American Express e Diners. I relativi Fogli Informativi sono disponibili nell'area Trasparenza del sito internet bancobpm.it.

BancoBPM aderisce all'iniziativa di BANCOMAT SPA che va nella direzione di facilitare il passaggio a cashless dei micropagamenti e, a far data dal 01.01.2021 e per la durata di 2 anni, rimborserà ai propri esercenti le commissioni sulle transazioni PagoBANCOMAT® di importo inferiore ai 5 €.

### **Operatività contactless: scelta del circuito di pagamento sul quale eseguire l'operazione in caso di utilizzo di carte co-badged**

Se l'Esercente utilizza un POS offerto dalla Banca e il POS è abilitato all'operatività contactless, è possibile effettuare operazioni in modalità contactless, ossia avvicinando la carta al POS, sempreché la carta stessa sia abilitata a tale operatività (in tal caso sulla carta è riportato il simbolo .

#### Informazioni utili per l'esercente per accettazione dei pagamenti in modalità contactless

Nel caso di accettazione di pagamenti con carta dotata di più circuiti a bordo della stessa (cosiddette carte co-badged es. PagoBANCOMAT® e un circuito di pagamento internazionale quale Maestro®), è importante:

- informare il cliente, preventivamente all'operazione di pagamento, riguardo ai circuiti abilitati sul proprio terminale POS
- richiamare l'attenzione sul funzionamento delle modalità contactless in particolar modo nel caso in cui non tutti i circuiti abilitati sul terminale POS possano eseguire l'operazione anche in modalità contactless.

In caso di dubbio sul funzionamento contactless dei terminali POS installati è possibile contattare il servizio di assistenza.

Se il terminale POS non è ancora abilitato al contactless sul circuito con cui il cliente intende effettuare l'operazione prima di accettare il pagamento, l'esercente deve informare il cliente:

- su quale altro circuito disponibile sulla carta potrebbe essere effettuata la transazione in modalità contactless
- sulla possibilità, di effettuare l'operazione su questo circuito ma in modalità a contatto (inserendo cioè la carta nel terminale POS).

La normativa consente all'esercente di selezionare in via prioritaria i circuiti di pagamento tra quelli disponibili sul POS, ma è il cliente che, prima di autorizzare il pagamento con carta, ha il diritto di chiedere all'esercente su quali circuiti il POS è abilitato e di scegliere il circuito tra quelli disponibili sia sul terminale che sulla carta.

In base al circuito utilizzato all' esercente verranno applicate le relative spese e commissioni convenute con il proprio acquirer.

### Principali rischi generici e specifici

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) dovuti anche a variazioni imposte dal Circuito di pagamento;

### Rischio di riaddebito degli importi delle transazioni

A seconda della tipologia di carta utilizzata nella transazione di pagamento, cambia il rischio dell'Esercente:

- a fronte di transazioni con circuito PagoBANCOMAT® il rischio per l'Esercente è nullo (la Banca garantisce pro soluto il pagamento dell'importo della transazione, indipendentemente dalla solvibilità della carta presentata);
- a fronte di transazioni con altri circuiti, la transazione viene effettuata per l'Esercente s.b.f., cioè, in caso di contestazione da parte del titolare della carta, che può provare di non avere effettuato la transazione, l'importo viene stornato.

### Rischi connessi a malfunzionamenti delle infrastrutture tecniche

Eventuali problematiche delle infrastrutture tecniche coinvolte nella gestione delle transazioni (esempio: mancanza connessione dati, guasto del sistema, manutenzione ecc.), possono comportare sospensioni temporanee o ritardi nello svolgimento del Servizio.

## CONDIZIONI ECONOMICHE DEL SERVIZIO

Le condizioni di seguito espresse sono da intendersi IVA esclusa<sup>1</sup>.

### PAGOBANCOMAT

#### POS FISICO

#### Commissioni e Spese varie

▪	spese attivazione singolo pos		86,62 €
▪	recupero spese disinstallazione singolo pos		82,96 €
▪	comm % tecnica su operazioni pagobancomat (con fattura)	2	2,0000 %
▪	comm tecnica fissa per ogni operazione pagobancomat(con fattura)	3	0,25 €
▪	modalita' di accredito delle operazioni pos (singola/cumulativa)		cumulativa
▪	comm % bancaria su operazioni pagobancomat (senza fattura)	4	2,0000 %
▪	comm bancaria fissa per ogni operazione pagobancomat(senza fatt)	5	0,25 €
▪	canone mensile pos desktop		27,00 €

<sup>1</sup> I corrispettivi fatturati da Tecmarket Servizi SPA sono calcolati mensilmente a consuntivo; fatture e addebiti sono contabilizzati al termine di ogni trimestre solare.

<sup>2</sup> Calcolata sul numero e sull'importo complessivo delle operazioni PagoBANCOMAT andate a buon fine. . Dall'01/01/2021 al 31/12/2022, la stessa non è applicata alle transazioni PagoBANCOMAT® di importo inferiore ai 5 €. Su richiesta dell' esercente può essere adottata, in alternativa, la commissione bancaria.

<sup>3</sup> Calcolata sul numero e sull'importo complessivo delle operazioni PagoBANCOMAT andate a buon fine. . Dall'01/01/2021 al 31/12/2022, la stessa non è applicata alle transazioni PagoBANCOMAT® di importo inferiore ai 5 €. Su richiesta dell' esercente può essere adottata, in alternativa, la commissione bancaria.

<sup>4</sup> Calcolata sul numero e sull'importo complessivo delle operazioni PagoBANCOMAT andate a buon fine, addebitata mensilmente. Dal 01/01/2021 fino al 31/12/2022, la stessa non è applicata alle transazioni PagoBANCOMAT® di importo inferiore ai 5 €.

<sup>5</sup> Calcolata sul numero e sull'importo complessivo delle operazioni PagoBANCOMAT andate a buon fine, addebitata mensilmente. Dal 01/01/2021 fino al 31/12/2022, la stessa non è applicata alle transazioni PagoBANCOMAT® di importo inferiore ai 5 €.

▪ comm minima mensile su operazioni pagobancomat (con fattura)	6	15,00 €
<b>Altre tipologie</b>		
▪ canone mensile pos cordless		37,00 €
▪ canone mensile pos gsm/gprs		47,00 €
▪ canone mensile pos ethernet		37,00 €
▪ canone mensile pos esercenti		12,00 €
▪ canone mensile pos benzine		22,00 €
▪ canone mensile contactless		0,00 €
<b>Particolarità</b>		
▪ decurtazione per ogni operazione pagobancomat		0,00 €
▪ spese tardiva attivazione carte di credito	7	15,86 €
▪ spese disattivazione carte di credito	8	15,86 €
▪ mancata restituzione pos		215,00 €
▪ canone mensile servizi aggiuntivi	9	5,00 €
▪ sim card banca		20,00 €
▪ attivazione urgente		70,76 €
▪ cambio ragione sociale		100,00 €
▪ uscita a vuoto tecnico		50,00 €
▪ sostituzione singolo pos		67,10 €
▪ punti base decurt.da comm % per oper.fino a 30 eur su pos c-less		1
<b>Valute</b>		
▪ valuta accredito operazioni pagobancomat - numero giorni		1
▪ tipo giorni		lavorativi
<b>Informazioni particolari</b>		
▪ frequenza di invio del documento di sintesi		minima annuale

## POS YOUPOS MOBILE

### YOU POS MOBILE

#### Commissioni e Spese varie

▪ spese attivazione singolo pos		86,62 €
▪ recupero spese disinstallazione singolo pos		82,96 €
▪ comm % tecnica su operazioni pagobancomat (con fattura)	10	2,0000 %
▪ comm tecnica fissa per ogni operazione pagobancomat(con fattura)	11	0,25 €

<sup>6</sup> Applicabile nel caso in cui la somma delle tariffe di cui ai punti precedenti (commissione tecnica + canone di locazione) sia inferiore al canone minimo stesso.

<sup>7</sup> Applicata una tantum per ogni attivazione di un nuovo circuito/acquirer di carte di credito (es. Nexi, Amex, JCB, UPI..) non contestuale alla partenza del servizio.

<sup>8</sup> Applicata una tantum nel caso di disattivazione di un circuito/acquirer di carte di credito (es. Nexi, Amex, JCB,UPI ecc..) non contestuale alla chiusura del servizio.

<sup>9</sup> Canone aggiuntivo per ogni terminale per l'attivazione di servizi specifici, quali ad esempio: mance, tax free, preautorizzazioni, no show, dcc.

<sup>10</sup> Calcolata sul numero e sull'importo complessivo delle operazioni PagoBANCOMAT andate a buon fine. Dall'01/01/2021 al 31/12/2022, la stessa non è applicata alle transazioni PagoBANCOMAT® di importo inferiore ai 5 €. Su richiesta dell'esercente può essere applicata, in alternativa, la commissione bancaria di pari valore.

▪ modalita' di accredito delle operazioni pos (singola/cumulativa)	12	cumulativa
▪ comm % bancaria su operazioni pagobancomat (senza fattura)	13	2,0000 %
▪ comm bancaria fissa per ogni operazione pagobancomat(senza fatt)	14	0,25 €
▪ canone mensile youpos mobile		15,00 €
▪ comm minima mensile su operazioni pagobancomat (con fattura)	15	15,00 €

#### Particolarità rapporto

▪ spese tardiva attivazione carte di credito	16	15,86 €
▪ spese disattivazione carte di credito	17	15,86 €
▪ mancata restituzione pos		215,00 €
▪ canone mensile servizi aggiuntivi	18	10,00 €
▪ attivazione urgente		70,76 €
▪ cambio ragione sociale		100,00 €
▪ uscita a vuoto tecnico		50,00 €
▪ sostituzione singolo pos		67,10 €
▪ punti base decurt.da comm % per oper.fino a 30 eur su pos c-less		1

#### Valute

▪ valuta accredito operazioni pagobancomat - numero giorni	1
▪ tipo giorni	lavorativi

#### Informazioni particolari

▪ frequenza di invio del documento di sintesi	minima annuale
---	----------------

<b>COMMISSIONI INTERBANCARIE PagoBANCOMAT®</b>	
commissione % applicata su importo operazioni a partire da 5 eur	0,2000 %
commissione % applicata su importo operazioni inferiore a 5 euro	0,1000 %

#### RECESSO E RECLAMI

<sup>11</sup> Calcolata sul numero e sull'importo complessivo delle operazioni PagoBANCOMAT andate a buon fine. Dall'01/01/2021 al 31/12/2022, la stessa non è applicata alle transazioni PagoBANCOMAT® di importo inferiore ai 5 €. Su richiesta dell'esercente può essere applicata, in alternativa, la commissione bancaria di pari valore.

<sup>12</sup> Definisce la modalità di accredito delle operazioni eseguite tramite YouPOS Mobile sul conto corrente. Modalità CUMULATIVA: le operazioni PagoBANCOMAT eseguite giornalmente, vengono accreditate in cifra totale unica. Modalità SINGOLA: ogni transazione PagoBANCOMAT viene accreditata singolarmente sul conto dell'esercente.

<sup>13</sup> Calcolata sul numero e sull'importo complessivo delle operazioni PagoBANCOMAT andate a buon fine, addebitata mensilmente. Dall'01/01/2021 al 31/12/2022, la stessa non è applicata alle transazioni PagoBANCOMAT® di importo inferiore ai 5 €.

<sup>14</sup> Calcolata sul numero e sull'importo complessivo delle operazioni PagoBANCOMAT andate a buon fine, addebitata mensilmente. Dall'01/01/2021 al 31/12/2022, la stessa non è applicata alle transazioni PagoBANCOMAT® di importo inferiore ai 5 €.

<sup>15</sup> Applicabile nel caso in cui la somma delle tariffe di cui ai punti precedenti (commissione tecnica + canone di locazione) sia inferiore al canone minimo stesso.

<sup>16</sup> Applicata una tantum per ogni attivazione di un nuovo circuito/acquirer di carte di credito (es. Nexi, Amex, JCB, UPI..) non contestuale alla partenza del servizio.

<sup>17</sup> Applicata una tantum nel caso di disattivazione di un circuito/acquirer di carte di credito (es. Nexi, Amex, JCB, UPI..) non contestuale alla chiusura del servizio.

<sup>18</sup> Canone aggiuntivo per ogni terminale per l'attivazione di servizi specifici, quali ad esempio: mance, tax free, preautorizzazioni, no show, dcc.

### **Recesso dal contratto**

Il contratto ha durata 12 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione; in seguito si rinnoverà tacitamente per uguale periodo, salva la facoltà di ogni Parte di recedere a mezzo raccomandata a. r., da inviare con 2 mesi di preavviso sulla data di scadenza originaria prorogata. In caso di recesso l'esercente deve:

- pagare per intero le commissioni relative alle transazioni effettuate fino al momento di efficacia del recesso;
- pagare in misura proporzionale e per il periodo precedente al recesso i costi, le commissioni dovute alla Banca ed il canone dei servizi attivati;
- rimborsare le spese di disattivazione/disinstallazione dei Pos;
- restituire senza ritardi, con le modalità indicate dal gestore o dalla banca, i Pos e i relativi accessori dagli stessi forniti.

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

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

10 giorni dal ricevimento della raccomandata 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 i seguenti termini:

- entro 15 giornate operative dalla data di ricevimento, se il reclamo è relativo a servizi di pagamento (Normativa PSD2). 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;
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari – denominato in breve "reclamo banca" – (es. conti correnti, carte di debito e di credito, finanziamenti, mutui ...);
- entro 60 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a servizi di investimento – denominato in breve "reclamo finanza" – (es. negoziazione o collocamento titoli,

mancata o incompleta informativa su prodotti d'investimento, mancata o errata esecuzione di un ordine ...);

- entro 45 giorni di calendario dal ricevimento se il reclamo è relativo a contratti e servizi assicurativi (es. polizze assicurative per cui la Banca ha svolto l'attività di intermediario ad esclusione delle polizze del ramo III – unit linked e index linked – e del ramo V – di capitalizzazione – trattate come servizi d'investimento).

L'impegno della Banca è comunque quello di formulare una risposta nei tempi più rapidi possibili.

Qualora il Cliente non avesse ricevuto risposta entro i termini previsti o se non si ritenesse soddisfatto dell'esito del reclamo potrà:

#### **A. in caso di controversie inerenti ad operazioni e servizi bancari e finanziari**

##### **1. ricorrere all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF):**

- se l'operazione o il comportamento contestato è successivo alla data dell'1.1.2009;
- nel limite di Euro 200.000 se la richiesta ha per oggetto la corresponsione di una somma di denaro;
- se sia stato presentato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso;
- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria.

Il ricorso all'ABF è tuttavia possibile se una procedura di conciliazione o mediazione non va a buon fine o se è stata avviata dall'intermediario e il cliente non vi ha aderito.

Il ricorso all'ABF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori, ovvero di procuratore.

Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti, che hanno sempre la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito internet dell'ABF e sulla pagina iniziale del sito internet dell'intermediario. Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere informazioni presso le filiali della Banca d'Italia, oppure a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

##### **2. attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie \_ADR):**

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo. L'esperimento del procedimento di mediazione è condizione di procedibilità della domanda giudiziale.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti a una delle filiali del Gruppo Banco BPM.

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

#### **B. in caso di controversie inerenti a servizi e prodotti di investimento:**

##### **1. ricorrere all'Arbitro per le Controversie Finanziarie (ACF):**

- se il cliente è retail;
- se la richiesta ha valore non superiore ad Euro 500.000;
- sia stato avanzato reclamo e non siano decorsi più di 12 mesi dalla presentazione dello stesso;



- se non siano pendenti altre procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie promosse anche su iniziativa della Banca a cui il Cliente abbia aderito, o procedimenti avanti l'Autorità Giudiziaria;
- se la controversia riguardi la violazione degli obblighi di informazione, diligenza, correttezza e trasparenza cui sono tenuti gli intermediari.

Il ricorso all'ACF può essere proposto esclusivamente dal Cliente, personalmente o per il tramite di un'associazione rappresentativa degli interessi dei consumatori ovvero di procuratore. E' esclusa la possibilità di ricorso all'ACF se la controversia ha ad oggetto danni che non sono conseguenza diretta e immediata dell'inadempimento o della violazione da parte della Banca degli obblighi sopra citati o danni di natura non patrimoniale.

Le decisioni dell'ACF non sono vincolanti per le parti, che possono comunque ricorrere all'Autorità Giudiziaria. Tuttavia, se l'intermediario non desse corso alla decisione assunta, è prevista la pubblicazione di tale inadempimento sul sito web dell'ACF e dell'intermediario stesso, nonché su due quotidiani a diffusione nazionale.

Per ulteriori informazioni si può consultare il sito <https://www.acf.consob.it>

## **2. attivare una procedura di Mediazione/Conciliazione presso il Conciliatore Bancario Finanziario (Associazione per la soluzione delle controversie bancarie e societarie \_ADR):**

Tale procedura può essere attivata anche in assenza di un preventivo reclamo, al fine di trovare un accordo.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Il Regolamento e la modulistica possono essere consultati sul sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) nella sezione "Mediazione e Formazione" o richiesti alle filiali del Gruppo Banco BPM.

Tale procedura può essere attivata anche presso un altro Organismo purché iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria.

## **C. in caso di controversie inerenti a contratti e servizi assicurativi:**

Dopo aver presentato un reclamo in materia di intermediazione assicurativa, se insoddisfatto dell'esito o se dopo 45 giorni non avesse ricevuto risposta dalla Banca, il cliente può rivolgersi:

- all'IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni; le informazioni relative alle modalità di presentazione di un reclamo all'IVASS, e la relativa modulistica, sono disponibili sul sito [www.ivass.it](http://www.ivass.it)
- ad altro Organismo specializzato iscritto nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia; l'elenco degli Organismi di mediazione è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it).

Maggiori informazioni sull'argomento potranno essere acquisite da tutta la clientela, consultando anche i siti:

[www.consob.it](http://www.consob.it)

[www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it)

[www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

ed i seguenti regolamenti:

- Regolamento Conciliatore Bancario Finanziario
- Regolamento dell'Arbitro per le Controversie Finanziarie.

Il Regolamento (UE) n. 524/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio del 21 maggio 2013, relativo alla risoluzione delle controversie online dei consumatori (di seguito, il "Regolamento sull'ODR"), ha istituito una piattaforma europea (di seguito, la "Piattaforma Online Dispute Resolution" o "Piattaforma ODR") che agevola la risoluzione extragiudiziale delle controversie concernenti obbligazioni contrattuali derivanti da contratti di vendita o di servizi online tra un consumatore residente nell'UE e un professionista stabilito nell'UE. Più precisamente, la Piattaforma ODR consiste in un sito web interattivo a cui consumatori e professionisti possono accedere gratuitamente e che si interfaccia direttamente con gli organismi di risoluzione alternativa delle



controversie nazionali. Oltre a fornire informazioni generali sulla risoluzione extragiudiziale delle predette controversie contrattuali, la Piattaforma ODR consente alla clientela di avviare e gestire online la procedura di reclamo avanti l'Organismo ADR prescelto mediante la compilazione di apposito modulo elettronico (a cui verrà acclusa la relativa documentazione a supporto). Pertanto, fermo restando quanto sopra indicato, il Cliente che sia "consumatore" ai sensi del Codice del Consumo, per la risoluzione extragiudiziale delle controversie aventi ad oggetto servizi e/o prodotti venduti dalla Banca online, può rivolgersi all'Organismo ODR prescelto anche presentando reclamo tramite la Piattaforma ODR. A tal fine, il Cliente può consultare il sito della Piattaforma <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>

## 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>Applicazione (APP)</b>	Programma scaricabile dagli Stores ufficiali - quali, ad esempio, Apple IOS o Google Android - da installare su dispositivi portatili evoluti quali smartphone e tablet .
<b>Carta di credito</b>	Strumento che consente al titolare di effettuare il pagamento di beni e/o servizi presso gli esercenti convenzionati. Il titolare della carta beneficia di una linea di credito pari al massimale prestabilito dall'emittente ed è facoltizzato ad utilizzare la carta nell'ambito di tale plafond. I principali circuiti di accettazione delle carte di credito sono Visa, MasterCard, American Express, Diners e Jcb.
<b>Carta di debito</b>	Strumento che consente al titolare di effettuare il pagamento di beni e/o servizi presso gli esercenti convenzionati. Ogni transazione eseguita viene addebitata in tempo reale sul conto corrente di riferimento. I principali circuiti di debito sono PagoBANCOMAT (circuito domestico), Visa e MasterCard
<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>Commissione interbancaria</b>	Commissione che la Banca, in qualità di Acquirer, è tenuta a corrispondere al soggetto Emittente la Carta in relazione ad un'operazione di pagamento.
<b>Esercente</b>	Persona fisica o giuridica che nell'esercizio della propria attività commerciale sottoscrive il servizio POS per accettare il pagamento di beni e servizi con carte a valere sui principali circuiti
<b>Funzione Contactless</b>	Tecnologia che consente di effettuare le operazioni di pagamento semplicemente avvicinando la carta, dotata di analoga tecnologia, all'apposito lettore senza necessità di strisciare o inserire la carta nel terminale Pos.

<b>POS (Point Of Sale):</b>	Strumento per l'accettazione dei pagamenti di beni e servizi effettuati con Carte; consente all'esercente di ottenere l'autorizzazione del pagamento ed il trasferimento del relativo importo sul proprio conto corrente
<b>Riduzione commissioni su operazioni fino a 30 euro su Pos Contactless</b>	Alle operazioni di importo inferiore o uguale a 30 euro (definite anche "pagamenti di importo ridotto") effettuate in qualsiasi modalità (banda magnetica, chip, senza contatto) su apparecchiature POS dotate di tecnologia Contactless, vengono applicate commissioni ridotte rispetto a quelle applicate alle altre operazioni.

## PROMOZIONI

### Promo Speedy Maggio – Valida dal 01/05/2022 al 31/05/2022

Promozione riservata alle nuove sottoscrizioni del Servizio POS e Servizio PagoBANCOMAT® perfezionate dal 01/05/2022 al 31/05/2022, che prevede "spese di attivazione singolo pos" pari a 0,00 €, "comm.% tecnica su operazioni pagobancomat (con fattura)" pari a 0,45 %, "comm. tecnica fissa per ogni operazione pagobancomat (con fattura)" pari a 0,00 € e "comm. minima mensile su operazioni pagobancomat (con fattura)" pari a 0,00 € per il primo mese, quest'ultima successivamente prevista a 10,00 €.

Il "canone mensile pos desktop" è inoltre scontato a 0,00 € per il primo mese e applicato per i mesi successivi per un importo variabile in base alla tipologia di terminale richiesto: 10€ POS Desktop e Mobile POS, 15€ POS Ethernet e Cordless Ethernet, 20€ POS Gsm/GPRS, 30€ POS Cordless Wi-Fi.

### Welcome YouPOS Mobile – Valida fino al 31/12/2022

Promozione riservata alle nuove sottoscrizioni del Servizio POS e Servizio PagoBANCOMAT® con device Mobile POS, perfezionate entro il 31/12/2022.

L'offerta prevede "spese di attivazione singolo pos" pari a 29,00 €, "comm. % tecnica su operazioni pagobancomat (con fattura)" pari a 1,49 %, "comm. tecnica fissa per ogni operazione pagobancomat (con fattura)" pari a 0,00 €, canone mensile youpos mobile" pari a 0,00 € e "comm. minima mensile su operazioni pagobancomat (con fattura)" pari a 0,00 € per i primi tre mesi, quest'ultima successivamente prevista a 4,99 €.