

## **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, Visa Secure, SecureCode 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 e American Express), concordandone le relative condizioni economiche. I relativi Fogli Informativi sono disponibili nell'area Trasparenza del sito internet bancobpm.it.

### 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	1	25,00 €
▪ costo per operazione		0,10 €
▪ commissione % a favore banca		0,5000 %
▪ recupero spese disattivazione		0,00 €

### 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.

---

<sup>1</sup> Qualora l'offerta sottoscritta lo preveda (es. Special eCommerce), il canone può essere soggetto a sconti in funzione del transato e-commerce effettuato nello stesso mese di riferimento. Tali sconti si applicano direttamente in fattura e possono portare all'azzeramento dello stesso.

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 delle filiali del Gruppo BANCO BPM;
- 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 scrivendo a: [reclam@bancobpm.it](mailto:reclam@bancobpm.it)
- a mezzo posta elettronica certificata scrivendo a: [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 o a servizi di investimento
- 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>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 stumenti (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, 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 "Visa Secure" e "Mastercard SecureCode"</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).

## PROMOZIONI

### **SPECIAL ECOMMERCE – PROMO: valida fino al 31/12/2023**

Promozione riservata alle nuove sottoscrizioni del servizio By Pos perfezionate entro il 31/12/2023, che prevede "spese di attivazione singolo pos" pari a 0,00 € e "commissione % a favore banca" pari a 0,00 %.

Il "canone di servizio mensile" è inoltre scontato a 0,00 € per i primi quattro mesi e applicato pari a 12 € a partire dal quinto mese, con ulteriori sconti in funzione del transato e-commerce effettuato nello stesso mese di riferimento. Gli sconti si applicano direttamente in fattura e sono pari a 4 € se il transato e-commerce nello stesso mese di riferimento è compreso tra 1.000 € e 4.999,99 €, 8 € se il transato e-commerce nello stesso mese di riferimento è compreso tra 5.000 € e 9.999,99 € e 12 € se il transato e-commerce nello stesso mese di riferimento è pari o superiore a 10.000 €.