

**INFORMAZIONI SULLA BANCA****BCC FELSINEA****BANCA DI CREDITO COOPERATIVO DAL 1902 - SOCIETÀ COOPERATIVA**

Sede Legale e amministrativa: Via Caduti di Sabbiuno, 3 – 40068 San Lazzaro di Savena (BO)

Tel.: +39 051 6037111 - Fax: +39 051 6037291

Email: [info@bccfelsinea.it](mailto:info@bccfelsinea.it) Sito internet: [www.bccfelsinea.it](http://www.bccfelsinea.it)

Registro delle Imprese della CCIAA di Bologna n. 16539

Iscritta all'Albo della Banca d'Italia n. 679 - cod. ABI 08472

Iscritta all'Albo delle società cooperative n. A145244

Aderente al Gruppo Bancario Cooperativo Cassa Centrale Banca, iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari

Soggetta all'attività di direzione e coordinamento della Capogruppo Cassa Centrale Banca – Credito Cooperativo Italiano Spa

Società partecipante al Gruppo IVA Cassa Centrale Banca – P.IVA 02529020220

Aderente ai Fondi di Garanzia dei Depositanti e Obbligazionisti del Credito Cooperativo

Aderente al Fondo Nazionale di Garanzia (D.Lgs. 415/96).

**CHE COS'E' IL POS (POINT OF SALE)****Struttura e funzione economica**

Il servizio POS (Point of Sale) permette di accettare, presso gli esercizi commerciali, pagamenti di beni e servizi con carte di credito e di debito. Tali pagamenti vengono accreditati su un conto corrente aperto presso il nostro Istituto di credito attraverso un'apparecchiatura automatica (terminale POS) collocata presso gli esercizi stessi.

L'apparecchiatura fornita può essere di proprietà dell'esercente oppure di proprietà del partner tecnologico individuato dalla Banca.

In particolare, per la fornitura del servizio di noleggio POS e assistenza telefonica la Banca usufruisce dei servizi della Allitude Spa – via Segantini n. 16-18, 38122 Trento.

Il contratto sottoscritto è trilaterale, ovvero ha come parti anche il partner tecnologico oltre alla Banca e all'esercente.

Tramite il servizio POS la Banca consente agli esercenti di accettare i pagamenti di beni e servizi effettuati:

- con la carta di debito PagoBancomat sottoscrivendo la richiesta di adesione esercente al servizio di acquisizione pagamenti con carta di Cassa Centrale Banca;
- con le carte di credito (Visa, Mastercard, Maestro, Visa Electron, V-Pay, American Express, Diners) se vengono sottoscritte le apposite convenzioni, per le quali l'esercente deve considerare anche le condizioni contrattuali contenute nei moduli degli emittenti carte.

**Rischi**

Tra i principali rischi, si evidenzia:

- Possibili interruzioni del servizio dovute a scioperi, anche del personale della banca, a problemi di funzionamento dei terminali o di collegamento con le infrastrutture trasmissive e, più in generale, a cause di forza maggiore.
- Possibili sospensioni del servizio in relazione a tutte le esigenze connesse all'efficienza ed alla sicurezza del servizio medesimo.
- Possibilità di variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio), ove contrattualmente previsto.
- Rischi per le carte di debito: per le carte PagoBancomat il grado di sicurezza è molto elevato, data la caratteristica delle operazioni stesse che richiedono, oltre al riscontro della validità della carta tramite POS, la digitazione, da parte del titolare della carta, del Codice Personale Segreto (PIN).
- Rischi per le carte di credito: per le carte di credito il grado di sicurezza è elevato purché siano osservate, da parte dell'esercente convenzionato, le norme e le indicazioni (in particolare la verifica della firma apposta sullo scontrino del terminale POS) fornite dalle Compagnie (CartaSi, Key Client, American Express, Diners, etc.) e dalla Banca, che recepiscono i regolamenti imposti dai circuiti internazionali e dalla vigente legislazione.
- L'esercente è tenuto a verificare, al momento del pagamento, che il possessore della carta corrisponda con il nome indicato sulla medesima; che la carta non sia scaduta; e, quando è previsto che il pagamento venga

confermato con la firma del titolare della carta sullo scontrino di ricevuta, che tale firma corrisponda a quella depositata sulla carta medesima.

- L'esercente è tenuto a conservare lo scontrino emesso dal terminale POS da esibire se il titolare della carta contesta il pagamento o vi siano contestazioni da parte dell'esercente per discordanze fra gli importi accreditati sul suo conto corrente e le somme che a lui risultano incassate

### Requisiti minimi

Apertura di un rapporto di conto corrente con la Banca.

## CONDIZIONI ECONOMICHE

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del cliente per la prestazione del servizio fornito dalla Banca. Per le commissioni sul transato si deve fare riferimento al Foglio Informativo di Iccrea Banca.

**Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario leggere attentamente il foglio informativo.**

|                                                                                 |         |
|---------------------------------------------------------------------------------|---------|
| Canone mensile locazione Terminale standard con PinPad Cless                    | € 18,00 |
| Canone mensile locazione Terminale Standard Cless                               | € 14,00 |
| Canone mensile locazione Terminale Radiofrequenza Cless                         | € 23,00 |
| Canone mensile locazione Terminale Radiofrequenza IP Cless                      | € 29,00 |
| Canone mensile locazione Terminale IP - SSL con PinPad Cless                    | € 22,00 |
| Canone mensile locazione Terminale IP - SSL Cless Color Display                 | € 28,00 |
| Canone mensile locazione Terminale IP - SSL Cless Color Display con PinPad      | € 29,00 |
| Canone mensile locazione Terminale IP - SSL Cellulare con SIM GPRS PinPad Cless | € 30,00 |
| Canone mensile locazione Terminale IP - SSL Cless                               | € 19,00 |
| Canone mensile locazione Terminale Smart Mpos Cless                             | € 14,00 |
| Canone mensile locazione Terminale Cellulare Cless con SIM GPRS                 | € 27,00 |
| Canone mensile locazione Terminale di proprietà esercenti                       | € 0,00  |
| Canone mensile locazione Terminale Wi-Fi                                        | € 29,00 |
| Canone mensile locazione Terminale IP-SSL CELL CLES SIM GPRS                    | € 26,00 |
| Canone mensile locazione Stazione e-commerce                                    | € 30,00 |
| Canone mensile manutenzione                                                     | € 0,00  |

### ALTRE SPESE

|                                                                                        |          |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Spese installazione POS                                                                | € 40,00  |
| Spese Disinstallazione POS                                                             | € 100,00 |
| Diritto di urgenza per installazione                                                   | € 50,00  |
| Abilitazione/Disabilitazione POS di terzi                                              | € 50,00  |
| Sostituzione terminale POS su richiesta (non per problemi tecnici)                     | € 50,00  |
| Sostituzione terminale POS danneggiato                                                 | € 50,00  |
| Spese amministrative POS smarrito, rubato, restituito non funzionante, non restituito  | € 300,00 |
| Spese per attivazione carte di credito tardiva (richiesta dopo la firma del contratto) | € 20,00  |
| Spese uscita tecnico per intervento non espletato (uscita a vuoto)                     | € 50,00  |
| Spese riconfigurazione terminale POS                                                   | € 50,00  |
| Assistenza telefonica con numero verde                                                 | Gratuita |

|                                                                                      |                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| Sopralluogo preliminare all'installazione (ove richiesto dal cliente)                | € 50,00                                         |
| Intervento straordinario di assistenza/manutenzione (oltre spese vive), costo orario | € 50,00                                         |
| Trasparenza documentazione periodica                                                 | POSTA: € 0,94<br>CASELLARIO ELETTRONICO: € 0,00 |
| Trasp. documentazione variazioni                                                     | € 0,00                                          |
| Stampa elenco condizioni                                                             | € 0,00                                          |

Il documento di sintesi viene inviato con periodicità annuale. Se le condizioni economiche in vigore a fine anno non sono cambiate rispetto alla comunicazione precedente, il documento di sintesi non verrà inviato. Il cliente potrà, comunque, in qualsiasi momento ottenere gratuitamente copia del documento di sintesi con le condizioni economiche in vigore. Qualora il cliente abbia scelto il regime di comunicazioni telematiche, potrà richiedere il documento di sintesi aggiornato in qualsiasi momento tramite il servizio di Banca Virtuale o ottenerne tempestivamente copia per posta elettronica.

#### ALTRE SPESE CONNESSE AL SERVIZIO

|                                                                     |                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Spese regolamento transato pagobancomat POOL                        | fino a € 30,00: 0,9% Minimo: € 0,25 Massimo: €999999999,00<br>oltre: 0,9% Minimo: € 0,25 Massimo: €999999999,00                                                             |
| Frequenza applicazione spese regolamento transato pagobancomat POOL | Mensile                                                                                                                                                                     |
| Spese regolamento transato pagobancomat CIRC                        | fino a € 30,00: 0,9% Minimo: € 0,25 Massimo: €999999999,00<br>oltre: 0,9% Minimo: € 0,25 Massimo: €999999999,00                                                             |
| Frequenza applicazione spese regolamento transato pagobancomat CIRC | Mensile                                                                                                                                                                     |
| Spesa fissa transato pagobancomat POOL                              | Non prevista                                                                                                                                                                |
| Spesa fissa transato pagobancomat CIRC                              | Non prevista                                                                                                                                                                |
| Spese regolamento transato carte di credito                         | Relativamente alle condizioni sul regolamento del transato occorre fare riferimento al relativo Foglio Informativo e Documento di Sintesi del soggetto Acquirer (SIX, Nexi) |
| Linee Telefoniche                                                   | costo del canone ed utilizzo delle linee telefoniche a carico dell'Esercente                                                                                                |
| Materiale di consumo                                                | costo del materiale di consumo relativo all'utilizzo del terminale POS a carico dell'Esercente                                                                              |

#### VALUTE

|                                                      |                                                |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Valuta accredito Pagobancomat                        | ai sensi del contratto tra cliente e compagnia |
| Valuta accredito altre carte di pagamento            | ai sensi del contratto tra cliente e compagnia |
| Valuta addebito canone di locazione                  | valuta fine mese di riferimento                |
| Valuta addebito commissioni Pagobancomat             | ai sensi del contratto tra cliente e compagnia |
| Valuta addebito commissioni altre carte di pagamento | ai sensi del contratto tra cliente e compagnia |

#### Pubblicità delle commissioni di interscambio

In conformità al Decreto Ministeriale 14 febbraio 2014 n. 51, informiamo che le commissioni di interscambio sostenute dalla banca per ciascuna Operazione di pagamento eseguita su circuito PagoBancomat sono pari ad Euro 0,10 + 0,1309%

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

Il cliente può recedere dal contratto in qualsiasi momento, senza penalità e senza spese di chiusura, mediante comunicazione con lettera raccomandata con avviso di ricevimento e con preavviso di 15 giorni.

La banca può recedere con le stesse modalità e con preavviso di due mesi.

Il recesso senza preavviso è ammesso in presenza di una giusta causa, o giustificato motivo, dandone immediata comunicazione.

In caso di recesso del cliente o della banca, le spese per i servizi di pagamento calcolate periodicamente sono dovute

dal cliente solo in misura proporzionale al periodo precedente al recesso; se pagate anticipatamente esse sono rimborsate in misura proporzionale.

L'Esercente è tenuto inoltre a restituire alla banca tutto quanto consegnatogli in uso, a rimuovere eventuale materiale pubblicitario relativo al Servizio e comunque a non farne ulteriore utilizzo

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

n° 60 giorni dal ricevimento della richiesta del cliente.

## **Reclami**

Nel caso in cui sorga una controversia con la banca, il cliente può presentare un reclamo a mezzo lettera raccomandata A/R, fax, posta elettronica o posta elettronica certificata (pec) a:

**BCC FELSINEA**

**Ufficio Reclami**

**Via Caduti di Sabbiuno n. 3 – CAP 40068 – San Lazzaro di Savena (Bo)**

**Fax: 051 6037291**

**e-mail: [legale@bccfelsinea.it](mailto:legale@bccfelsinea.it)**

**pec: [legale@pec.bccfelsinea.it](mailto:legale@pec.bccfelsinea.it)**

che risponde entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento. Qualora la banca, per ragioni eccezionali, non possa rispondere entro 15 giornate lavorative, invierà al cliente una risposta interlocutoria, in cui indicherà in modo chiaro le ragioni del ritardo e specificherà il termine entro cui il cliente riceverà il riscontro definitivo, comunque non superiore a 35 giornate lavorative.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 15 giorni lavorativi (ovvero entro i 35 giorni lavorativi nel caso in cui la banca, per ragioni eccezionali, comunicate al cliente con una comunicazione interlocutoria, non abbia potuto inviare il riscontro definitivo entro 15 giorni lavorativi dalla ricezione del reclamo), prima di ricorrere al giudice è tenuto a rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può contattare il numero verde 800.196969, consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), ove sono anche indicati i Collegi territorialmente competenti con i relativi indirizzi e recapiti telefonici, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

Rimane comunque impregiudicato il diritto del cliente a presentare esposti alla Banca d'Italia.

## **LEGENDA**

|                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Canone mensile                          | Importo che l'esercente riconosce mensilmente alla Banca come corrispettivo della locazione di terminali di proprietà del partner tecnologico o come corrispettivo dell'assistenza.                                                                                                                                                                         |
| Terminale POS                           | Apparecchiatura che consente di effettuare l'acquisto di beni e/o servizi presso gli esercizi commerciali convenzionati mediante l'utilizzo della carta, di proprietà dell'Esercente o del partner tecnologico scelto dalla Banca.                                                                                                                          |
| Convenzionato/Esercente                 | Soggetto che aderisce al contratto ESERCENTE POS, stipulato con la Banca. E' l'esercizio commerciale convenzionato che aderisce al contratto, presso il quale è installato il P.O.S. attraverso cui è possibile effettuare le operazioni di acquisto di beni e/o servizi utilizzando la Carta.                                                              |
| Acquirer                                | Società che mantiene i rapporti con gli esercenti convenzionati, gestendone i pagamenti ricevuti e l'interfaccia con i circuiti. Offre ai propri partner commerciali la possibilità di accettare pagamenti con carte di credito.                                                                                                                            |
| P.I.N. (Personal identification number) | Codice personale segreto indispensabile per l'utilizzo della Carta attraverso la cui digitazione avviene il riconoscimento del Titolare.                                                                                                                                                                                                                    |
| Commissione sul transato                | Le commissioni sul transato carte bancomat e carte di credito sono addebitate mediante iniziativa diretta a cura dell'acquirer.                                                                                                                                                                                                                             |
| Transato                                | Insieme di pagamenti effettuati con il terminale POS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Carta PagoBANCOMAT®<br>Carta di Debito  | Carta che consente l'acquisto di beni e servizi presso gli esercizi convenzionati, sull'omonimo Circuito Nazionale; gli importi dei singoli prelievi ed acquisti effettuati sono addebitati sul conto corrente del titolare della carta medesima con valuta pari al giorno di utilizzo. Sono carte di debito, ad esempio, le carte Bancomat e PagoBancomat. |
| Carta di Credito                        | Carta che consente l'acquisto di beni e servizi presso gli esercizi convenzionati,                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | mediante i circuiti internazionali (Visa, Mastercard, V-Pay, Visa Electron, Maestro, JCB, American Express, Diners); solitamente gli importi dei singoli prelievi ed acquisti effettuati sono addebitati sul conto corrente del titolare della carta con una valuta successiva al giorno di utilizzo. |
|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|