

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca del Monte di Lucca spa

sede legale Piazza S.Martino, 4- 55100 Lucca

Tel.centralino 0583-4501 fax 0583-48721

Internet : www.bmlucca.it - email: bmlucca@bmlucca.it,

Iscritta all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia con il numero 6915.3 - Appartenente al Gruppo Banca Carige, iscritto all'Albo dei gruppi creditizi della Banca d'Italia cod.6175.4 - Codice ABI 6915 - Iscrizione Registro delle imprese e codice fiscale n. 01459540462 - Aderente al Fondo Interbancario di tutela dei depositi. Capitale sociale € 44.841.251,00 al 30/09/2011

Informazioni ai clienti: numero verde 800 03 05 83 (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 21.00 - sabato dalle 8.00 alle 14.00) - email: bmlonline@bmlucca.it.

Servizio Telefonico solo per i clienti che vi hanno aderito: numero verde 800 03 05 83 (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 21.00 - sabato dalle 8.00 alle 14.00) dall'estero e dai cellulari: +39 010 57 57 001 Risponditore automatico tutti i giorni 24 ore su 24

Help Desk Servizi Internet solo per i clienti che vi hanno aderito: numero verde 800 01 05 83 (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 21.00 - sabato dalle 8.00 alle 14.00) dall'estero e dai cellulari: +39 010 57 57 040

POS ESERCENTI

CARATTERISTICHE

Il POS (Point of sales) è un terminale che, collocate presso i punti vendita di beni e/o servizi, permette il trasferimento dei fondi in via telematica, senza alcun esborso materiale di contante, dal conto corrente del cliente a quello dell'esercente. Il cliente "strisciando" la carta sul terminale POS, per effettuare il pagamento, attiva un collegamento su linee telefoniche con l'elaboratore della Banca, che permette la connessione automatica con i centri autorizzativi, differenti secondo la tipologia della carta utilizzata (carta di debito o di credito).

Con la stipula del contratto, l'esercente acquisisce la possibilità di utilizzare un terminale POS presso il proprio esercizio. Il terminale può essere di proprietà dell'esercente, della Banca o di una società terza che ne consentono l'utilizzo all'esercente.

Il servizio viene offerto dalla Banca in collaborazione con KEY CLIENT SPA, che provvede, direttamente o tramite propri incaricati, allo svolgimento delle sole attività tecniche, strumentali al servizio di pagamento offerto dalla Banca, quali l'attivazione tecnica dei Servizi POS (comprendente l'installazione e la manutenzione dei Terminali, salvo diversa indicazione dell'Esercente o della Banca), l'Help Desk, l'elaborazione di dati, l'attuazione di collegamenti e colloqui telematici necessari per la richiesta di autorizzazione delle operazioni e per il relativo regolamento contabile.

RISCHI

Variazione condizioni: il cliente può incorrere nel rischio di variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio), ove contrattualmente previsto.

CONDIZIONI ECONOMICHE

CANONE DI LOCAZIONE: (POS abilitati a carta Bancomat e/o carte di credito) fatturato annualmente da CIM al Cliente:

Pos Fisso

canone annuo massimo: € 280,00 posticipato, decurtato per ogni operazione di pagamento effettuato di € 0,15 con il minimo annuo di € 140,00.

Pos GSM, GPRS e Cordless

canone annuo massimo: € 560,00 posticipato, decurtato per ogni operazione di pagamento effettuato di € 0,15 con il minimo annuo di € 280,00.

Pos Ethernet (Fisso o Cordless)

canone annuo massimo: € 560,00 posticipato, decurtato per ogni operazione di pagamento effettuato di € 0,15 con il minimo annuo di € 280,00.

Pos colonnina benzina e altre tipologie di proprietà dell'esercente

canone annuo fisso € 560,00.

Per tutte le tipologie: adesione al servizio Multicurrency (D.C.C.): € 30,00.

COSTO DEL SERVIZIO: spese telefoniche per ogni trasmissione di dati ed ogni autorizzazione ricevuta.

Commissione tecnica per ogni operazione Pagobancomat andata a buon fine e operata con carte della Banca o di altre banche (fatturata da CIM al cliente): nessuna.

Commissione per installazione (fatturata da CIM al cliente): nessuna.

Commissione per sostituzione POS su richiesta del cliente (fatturata da CIM al cliente): nessuna.

Commissione per uscita a vuoto di personale tecnico presso il punto vendita (fatturata da CIM al cliente): nessuna.

Commissione di disinstallazione (fatturata da CIM al cliente):

- € 51,65 in caso di restituzione di POS funzionante;

- € 154,94 in caso di restituzione POS non funzionante o di mancata restituzione dello stesso.

Recupero, per conto degli esercenti, di somme non introitate ovvero erroneamente introitate: € 10,33 per ogni singola richiesta di recupero, comportante l'apertura di una specifica pratica.

Commissioni sul transato "Pagobancomat": 2,50% (stazioni di servizio carburante e enti pubblici 1,50%) + € 0,30 per transazione.

Commissioni percepite dalle Società emittenti carte di credito in relazione alle diverse categorie merceologiche: di volta in volta concordate dall'esercente direttamente con le Società emittenti le carte di credito o con la Banca. Per CartaSi cfr. foglio informativi MP4 A.

VALUTA ACCREDITO:

- operazioni effettuate con Carta Bancomat: un giorno lavorativo dalla data dell'operazione;
- operazioni effettuate con carte di credito: sulla base del contratto tra Cliente e società emittente o che gestisce la carta. Per le operazioni effettuate con CartaSi, primo giorno lavorativo successivo alla data dell'operazione.

Modalità di accredito: Servizi Interbancari S.p.A., American Express, Diners: al netto delle commissioni concordate dall'esercente con la società emittente per collegamenti "data capture"; al lordo delle commissioni per collegamento transazionale. La Società provvede con cadenza mensile, ad emettere regolare fattura per le commissioni percepite.

cfr. foglio informativo CC1 per quanto riguarda il conto corrente sul quale è appoggiato il servizio.

CLAUSOLE CONTRATTUALI CHE REGOLANO L'OPERAZIONE O IL SERVIZIO

Recesso. Il Contratto ha una durata di dodici mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione dello stesso; successivamente, si rinnoverà tacitamente per uguale periodo, salva facoltà di ciascuna parte di recedere dal rapporto a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, che dovrà essere inviata con almeno sei mesi di preavviso. Il recesso inoltrato dalla Banca o da KEY CLIENT SPA sarà operante nei confronti delle Parti soltanto decorsi venti giorni dal ricevimento della ricevuta di ritorno della citata raccomandata. La Banca e KEY CLIENT SPA potranno recedere dal contratto, senza preavviso, qualora il cliente: (*) sia protestato, sottoposto a procedure esecutive individuali o concorsuali o a procedimento penale per reato contro il patrimonio; (*) muti tipo di attività; (*) ceda, affitti o ponga in liquidazione l'Azienda o ne conceda la gestione a terzi senza preventivo consenso della Banca; (*) chiuda il conto corrente su cui sono regolate le transazioni; (*) non osservi il contratto (art. 21).

Conseguenze del recesso. In caso di recesso o scioglimento del presente contratto, il cliente è tenuto: (*) a corrispondere per intero le commissioni relative alle transazioni effettuate fino al momento in cui avranno efficacia il recesso o lo scioglimento; (*) a corrispondere per intero i corrispettivi e le commissioni per il terminale relative al mese in corso, nonché le spese di disinstallazione del terminale; (*) a restituire immediatamente tutto quanto consegnatoli in uso, a rimuovere l'eventuale materiale pubblicitario relativo al Servizio e comunque a non farne ulteriore uso (art. 23).

Foro competente. Reclami. Per controversie circa applicazione e interpretazione del contratto, è competente il foro ove ha Sede Legale la Banca. Per contestazioni relative ai rapporti con la Banca, il cliente può rivolgersi all'Ufficio reclami della Banca e, se ne ricorrano i presupposti, all'Ombudsman Bancario (art. 27) – cfr. *infra*.

Reclami

I reclami vanno inoltrati all'Ufficio Reclami della Banca (U/ Segreteria affari generali – piazza San Martino n.4 - 55100 Lucca; e-mail segreteria@bmlucca.it), che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;
- Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, che mette a disposizione, come strumenti di tutela, l'Ombudsman – Giurì Bancario (con competenza residuale per le materie per le quali non è consentito il ricorso all'ABF) e il Conciliatore.

LEGENDA DELLE PRINCIPALI NOZIONI DELL'OPERAZIONE

- **Servizi POS.** Gamma di servizi erogati da Banca e KEY CLIENT SPA, che consentono ai Clienti convenzionati di accettare (mediante terminali POS) i pagamenti effettuati dai titolari di carte PagoBANCOMAT (Servizi PagoBANCOMAT) o di altre carte di pagamento sia di debito che di credito (Servizi Cards).
- **Esercente, Cliente, Contraente.** Sono utilizzati come sinonimi, ma l'Esercente diventa Cliente/Contraente solo con la sottoscrizione del Contratto.
- **Compagnie.** Società che emettono o che gestiscono le Carte di Credito.
- **Carta di Debito.** Consente il pagamento di beni e servizi presso gli esercizi convenzionati. Gli importi dei pagamenti sono addebitati sul conto corrente del titolare della carta. Le principali carte di debito sono: (a) la **Carta PagoBancomat**, che consente il pagamento presso gli esercizi convenzionati sull'omonimo Circuito nazionale; gli importi dei pagamenti sono addebitati sul conto corrente del titolare della carta con valuta del giorno successivo al pagamento; (b) la **Carta Bancomat**, che consente di prelevare contante presso gli sportelli bancari ATM.
- **Carta di Credito.** Consente il pagamento di beni e servizi presso gli esercizi convenzionati. Gli importi dei pagamenti sono addebitati sul conto corrente del titolare della carta una sola volta al mese e con valuta successiva al momento dell'utilizzo.
- **P.I.N.** Codice da digitare se richiesto dal POS per completare la transazione.
- **POS.** Terminale POS collocato presso esercizi commerciali, per l'accettazione di pagamenti di beni e servizi effettuati con carte.
- **Tipologie di terminali POS:** (A) **Standard (Desktop Stand Alone)** Terminale da banco, collegato via cavo alla presa telefonica fissa dell'Esercente. (B) **POS Radiofrequenza (Cordless)** Terminale portatile collegato via radio a una base fissa, a sua volta connessa alla presa telefonica fissa dell'Esercente. (C) **POS GPRS/GSM**

Apparecchiatura portatile collegata a telefono che utilizza la tecnologia GPRS/GSM. **(D) Cluster** Sistema costituito da più PIN-PAD, integrabili con i registratori di cassa. Nel sistema è compreso un personal computer, per l'esecuzione delle operazioni di gestione. **(E) Master & Slave** Sistema con un terminale master che concentra le operazioni effettuate dagli altri (slave) e centralizza alcune funzioni ricorrenti. **(F) Ethernet (Fisso o Cordless)** Per collegamenti telefonici digitali (ADSL, Voip, Fastweb e altre linee che utilizzano la connessione internet). **(G) Colonnina Benzina (di proprietà dell'esercente)** Installato presso le stazioni di servizio, fornito dalla compagnia petrolifera.

- **Istruzioni Operative o Istruzioni.** Complesso di istruzioni relative all'erogazione-fruizione dei Servizi, rese disponibili dalla Banca e da Key Client (ad esempio nel contratto, per iscritto, con pubblicazione sul sito internet aziendale), dal produttore del POS, dalle Compagnie.
- **Modalità di cattura dati (Data Capture).** Il POS del cliente è collegato, su linee telefoniche, ai centri autorizzativi delle società di gestione con cui l'esercente è convenzionato; per ogni società emittente è necessario attivare un singolo collegamento, come pure è necessario il collegamento con il calcolatore centrale della Banca.
- **Modalità transazionale.** La modalità transazionale di elaborazione dei dati trasmessi con terminale POS consente l'effettuazione dell'operazione mediante un unico collegamento telefonico con la Banca, indifferentemente dal numero di società emittenti con cui l'esercente ha scelto di convenzionarsi. Per poter operare con tale modalità è necessario che sia attivo un collegamento telematico tra il calcolatore centrale della banca (Host) e quello di ogni singola compagnia emittente. Pertanto, in presenza di transazioni POS, ancorché effettuate a mezzo carta di credito, la Banca richiederà, in tempo reale, l'autorizzazione direttamente all'emittente, o al centro di autorizzazione indicato dalla società stessa. A fronte della concessione delle relative autorizzazioni vengono effettuate seralmente le operazioni di accredito agli esercenti, addebitando in contropartita il conto intrattenuto dalle relative compagnie.
- **Multicurrency** – Servizio Multicurrency – Dynamic Currency Conversion (DCC). Servizio che consente ai titolari di carte di credito Visa/Mastercard provenienti dall'area extra euro di effettuare il pagamento di beni e/o servizi nella valuta del proprio paese d'origine ad un tasso di cambio predeterminato al momento dell'acquisto.