



**INFORMAZIONI SULLA BANCA**

Forma giuridica: Società per Azioni – Sede legale: Piazza Duomo 19 – 20121 Milano – Tel. 0272277.1 - Fax 028900332 - C.P.948 Milano - Capitale Sociale euro 8.000.000,00 i.v. - Cod. Fisc., P. I e Iscr. Reg. Impr. MI n. 07051880966 - Internet: <http://www.bancaponti.it> – E-mail [info@bancaponti.it](mailto:info@bancaponti.it) - Cod. SWIFT Bcepitmm - Iscritta all'Albo delle Banche, soggetta all'attività di direzione e coordinamento del socio unico Banca CARIGE S.p.A. e appartenente al Gruppo Banca Carige iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari. Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

**Informazioni ai clienti:** numero verde 800 030002 (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 21.00 – sabato dalle 8.00 alle 14.00) – email: [internet.banking@bancaponti.it](mailto:internet.banking@bancaponti.it)

**Servizio Telefonico ed Help Desk Servizi Internet solo per i clienti che vi hanno aderito:** numero verde 800 030002 (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 57 037 Risponditore automatico tutti i giorni 24 ore su 24

**Rapporti con Azionisti Carige:** numero verde 800 33 55 77 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00)

**POS ESERCENTI**

**CARATTERISTICHE**

Il POS (Point of sales) è un terminale che, collocato presso i punti di 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 CIM Italia S.p.A. 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 e 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 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 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 Cartasì cfr. foglio informativo 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 Cartasì, 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.**

#### **ESTRATTO CLAUSOLE CONTRATTUALI**

**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 CIM sarà operante nei confronti delle Parti soltanto decorsi venti giorni dal ricevimento della ricevuta di ritorno della citata raccomandata. La Banca e CIM 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 consegnato 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.

#### **PROCEDURE DI RECLAMO**

**La Banca aderisce all'Arbitro Bancario Finanziari (ABF) e al Conciliatore Bancario Finanziario.**

#### **ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO**

Dal mese di ottobre 2009 è attivo l'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**,

- sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie alternativo al ricorso al Giudice che viene sostituito da un soggetto imparziale (il collegio giudicante di ABF) che non fa parte della magistratura;
- privo di natura conciliativa: lo scopo dell'ABF non è aiutare le parti (Banca e Cliente) ad accordarsi, ma è decidere la controversia;
- diverso dall'istituto dell'arbitrato conosciuto dall'ordinamento italiano perché:
  - non prevede accordo tra le parti per ricorrervi (non è necessaria una clausola contrattuale preventiva o un accordo quando sorge la lite);
  - le banche sono passive nel senso che è il cliente a decidere se ricorrere ad ABF o meno.

All'ABF possono essere sottoposte, in generale, le "controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari", e, nel dettaglio, questioni relative a operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2007 aventi ad oggetto:

- l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto cui si riferiscono;
- la richiesta di corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 Euro;

Fase preliminare obbligatoria è il **reclamo del cliente presso la propria Banca** (da inoltrare all'**Ufficio Controllo Rischi e Attività di supporto**, Piazza Duomo n 19, 20121 Milano e-mail controllo.rischi@bancaPonti.it che si pronuncia sul reclamo entro 30 giorni dalla ricezione del medesimo e indica, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento").

Successivamente, il Cliente

- rimasto **insoddisfatto**,
- o il cui reclamo **non abbia avuto esito nel termine di 30 giorni** dalla sua ricezione da parte della Banca, può presentare ricorso all'ABF, **non oltre 12 mesi** dalla data del reclamo rivolto all'intermediario.

Il ricorso ha ad oggetto la stessa contestazione del reclamo e viene redatto utilizzando la **modulistica** pubblicata sul sito internet dell'ABF e reperibile presso tutte le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico. Il ricorso può essere inviato direttamente alla segreteria tecnica del collegio competente o a qualsiasi filiale di Banca d'Italia.

Il Cliente che propone un ricorso deve darne tempestiva comunicazione, inviando al proprio intermediario copia del ricorso tramite raccomandata.

**Entro 30 giorni** dalla ricezione di questa, l'**intermediario trasmette** alla competente segreteria tecnica le proprie controdeduzioni e tutta la documentazione utile alla valutazione del ricorso, anche se a sfavore dell'intermediario.

L'ABF si pronuncia sul ricorso **entro 60 giorni** dalla data in cui la segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni o, in mancanza, dal termine sopra citato per la presentazione del ricorso.

La decisione è assunta sulla base della documentazione raccolta nell'ambito dell'istruttoria, e viene comunicata alle parti dalla segreteria tecnica entro 30 giorni dalla pronuncia. In caso di accoglimento totale o parziale del ricorso, l'ABF fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere alla decisione (se non fissa alcun termine, l'intermediario deve adempiere entro 30 giorni).

Il ricorso è gratuito per i clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 Euro per contributo alle spese di procedura. Se il collegio accoglie in tutto o in parte il ricorso, l'intermediario deve rimborsare al ricorrente il contributo versato e versare un importo pari a 200 Euro per contributo alle spese della procedura.

**Il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR che mette a disposizione i seguenti strumenti di tutela:**

#### 1) OMBUDSMAN-GIURÌ BANCARIO

**Il servizio offre una procedura di risoluzione delle controversie (alternativa rispetto al ricorso al giudice) che si conclude con una decisione emessa da un collegio giudicante. il regolamento della procedura è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta ed è consultabile anche sul sito internet del conciliatore bancario.**

A partire dal mese di ottobre 2009, con l'avvio dell'operatività dell'Arbitro Bancario Finanziario, l'ambito di operatività dell'Ombudsman si ricava quindi in via residuale e ricomprende le attività non gestite dall'ABF:

- le controversie attinenti ai servizi e alle attività di **investimento**
- e quelle relative a operazioni o comportamenti **anteriori al 1° gennaio 2007.**

La procedura è gratuita per il Cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Controllo rischi e Attività di Supporto o all'*Ombudsman - Giurì Bancario*.

**Ogni Cliente** può rivolgersi all'**Ufficio Controllo Rischi e Attività di Supporto** della Banca (ubicato in Piazza Duomo n 19, 20121 Milano), **entro due anni** da quando l'operazione contestata è stata eseguita.

Il reclamo va presentato con lettera raccomandata A/R o consegnato allo sportello dove è intrattenuto il rapporto, o inoltrato in via informatica; la banca mette a disposizione anche moduli standardizzati.

L'Ufficio Controllo rischi e Attività di Supporto evade la richiesta entro il termine di **60 giorni** dalla data di ricezione del reclamo stesso.

Se la Banca dà ragione al cliente, la stessa deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere.

Il Cliente – **qualora sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio Controllo Rischi e Attività di Supporto** (perché non ha avuto risposta, perché la risposta è stata, in tutto o in parte, negativa, ovvero perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dalla banca) – può presentare un ricorso all'*Ombudsman - Giurì Bancario*, Organo collegiale composto di 5 membri, attivo presso il Conciliatore Bancario, inoltrandolo al seguente indirizzo: **VIA DELLE BOTTEGHE OSCURE N. 54, 00186, ROMA.**

**Il ricorso all'Ombudsman - Giurì Bancario** va presentato **entro un anno dall'invio della contestazione all'Ufficio Controllo Rischi e Attività di Supporto della Banca**, mediante una richiesta scritta, con indicazione specifica del contenuto della controversia, inviata preferibilmente con lettera raccomandata A/R oppure utilizzando strumenti informatici, allegando ogni altra notizia e documento utili. L'Ombudsman – Giurì bancario può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla banca sia al Cliente.

La decisione viene adottata entro 90 giorni (il termine può essere prolungato in caso di richiesta di ulteriore documentazione) dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione fatta dal richiedente ed è vincolante solo per la Banca e non per il Cliente.

Una procedura analoga è prevista per i reclami in merito ai **bonifici transfrontalieri**: in questo caso però l'Ufficio Controllo Rischi e Attività di Supporto ha 30 giorni per evadere la richiesta del cliente.

Qualora il cliente (consumatore e non) sia rimasto insoddisfatto del ricorso all'Ufficio Controllo Rischi e Attività di Supporto, può rivolgersi alla Sezione speciale dell'*Ombudsman Giurì Bancario*, al medesimo indirizzo e con le stesse modalità, per controversie relative ai predetti bonifici, che abbiano un importo fino a € 50.000, maggiorato delle spese sostenute dal cliente e degli eventuali interessi legali calcolati secondo i criteri indicati dal D.lgs. n. 253/2000. La Sezione deve decidere entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta.

Il ricorso all'Ufficio Controllo Rischi e Attività di Supporto o all'Ombudsman – Giurì bancario non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale, o di proporre un tentativo di conciliazione.

#### 2) CONCILIAZIONE

**Il servizio consiste in una procedura di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice, il cui regolamento è a disposizione del cliente che ne faccia richiesta. Il regolamento è consultabile anche sul sito internet del conciliatore bancario.**

La procedura non si conclude con un giudizio, ma è volta al tentativo di raggiungere un accordo tra i soggetti coinvolti in una controversia, i quali sono assistiti da un conciliatore neutrale, ossia da un professionista che aiuta le parti ad individuare un possibile accordo. Per attivare la procedura l'interessato presenta un'istanza di conciliazione al Conciliatore Bancario – il cui modulo è disponibile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario – versando un contributo di 30 euro per le spese di avvio del procedimento. L'istanza va inoltrata al seguente indirizzo: via delle Botteghe Oscure, 54, 00186 Roma. L'indennità relativa alle spese di conciliazione viene versata dalle parti al

Conciliatore Bancario successivamente alla nomina del conciliatore ed al conseguente avvio della procedura. Detta indennità – che il Conciliatore Bancario provvede a corrispondere interamente al professionista che assiste le parti – è rapportata a specifici scaglioni relativi al valore della lite, come previsto dalla tabella allegata al regolamento.

Le procedure di conciliazione – che si concludono entro termini prestabiliti – possono essere di due tipi:

- a. previste dalla legge che ha riformato il processo societario (D.Lgs. n. 5/2003). Le controversie oggetto di questo tipo di conciliazione devono riguardare una delle materie di cui all'art. 1 del richiamato D. Lgs. n. 5/2003 (in termini generici si tratta di controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria) e possono rivestire qualsiasi valore economico. Per gestire questa procedura il Conciliatore Bancario ha costituito – ai sensi di legge – un “organismo di conciliazione” che ha ottenuto dal Ministero della Giustizia l'iscrizione nel Registro di detti “organismi” tenuto dallo stesso Ministero. Tra gli interessanti effetti giuridici cui dà luogo la conciliazione prevista dalla legge si segnala, in particolare, che, nel caso in cui la conciliazione si concluda con un accordo, il relativo verbale – una volta omologato dal Tribunale – ha valore di titolo esecutivo;
- b. informali, ossia non disciplinate da una specifica normativa. Con questa forma di conciliazione – che non è assoggettata alle previsioni del D.lgs. n. 5/2003 e, quindi, non ne produce gli effetti giuridici – si tenta di risolvere la **controversia attraverso un accordo di tipo transattivo che assume, quindi, l'efficacia di un contratto.**

Il ricorso alla procedura di conciliazione non priva il Cliente, in caso di mancato accordo, del diritto di investire della controversia l'Autorità giudiziaria, ovvero, se ne ricorrono i presupposti, l'Ombudsman, o un arbitro (o un collegio arbitrale).

## LEGENDA DELLE PRINCIPALI NOZIONI DELL'OPERAZIONE

- **Servizi POS.** Gamma di servizi erogati da Banca e CIM, 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 dei 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 CIM (ad esempio nel Contratto, per iscritto, con pubblicazione sul sito internet aziendale), dal produttore del POS, dalle Compagnie.
- **Modalità 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 di origine ad un tasso di cambio predeterminato al momento dell'acquisto.