

**BANCA CARIGE****FOGLIO INFORMATIVO A DISPOSIZIONE DELLA CLIENTELA
AI SENSI DEL D.LGS. N. 385/1993 SULLA TRASPARENZA
DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI****MP4**

1/3

SM n. 41/2017

Aggiornato al 20/11/2017

INFORMAZIONI SULLA BANCA

Banca Carige S.p.A.
Via Cassa di Risparmio, 15 - 16123 Genova
Tel. centralino 0105791 - Fax 0105794000 - C.P. 897 Genova
Internet: www.carige.it - email: carige@carige.it - Teleg.: Carigebank - Cod. SWIFT: Crgeitgg
Iscritta all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia con il numero 6175.4 – Capogruppo del Gruppo Banca Carige, iscritta all'Albo dei gruppi creditizi della Banca d'Italia cod. 6175.4 – Codice ABI 6175 - Iscrizione Registro delle Imprese e Codice Fiscale n. 03285880104 - Aderente al Fondo Interbancario di tutela dei Depositi

Informazioni ai clienti: numero verde 800 01 00 90 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) - email: carigehelpdesk@carige.it

Servizio Telefonico solo per i clienti che vi hanno aderito: numero verde 800 01 00 90 (dal lunedì al venerdì 8.30 alle 20.30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) dall'estero e dai cellulari: +39 010 57 57 000 Risponditore automatico tutti i giorni 24 ore su 24

Help Desk Servizi Internet solo per i clienti che vi hanno aderito: numero verde 800 77 88 77 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) dall'estero e dai cellulari: +39 010 57 57 036

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 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 Nexi 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 all'accettazione di carte PagoBANCOMAT® e/o carte di credito) calcolato per singolo POS in dotazione su base mensile e fatturato trimestralmente da Nexi al Cliente:

Pos Fisso Standard

canone mensile: massimo € 25,00 + IVA

Pos GSM, GPRS e Cordless

canone mensile: massimo € 50,00 + IVA

Pos Ethernet (Fisso o Cordless)

canone mensile: massimo € 50,00 + IVA

Pos colonnina benzina e altre tipologie di proprietà dell'esercente

canone mensile: massimo € 50,00 + IVA

Mobile Pos (strumento che permette al cliente esercente di accettare attraverso il proprio smartphone/tablet i pagamenti con carta) canone mensile: massimo € 50,00 + IVA

Per **tutte** le tipologie, tranne Mobile Pos: adesione al servizio Multicurrency (D.C.C.): massimo € 30,00 + IVA.

Riduzione canone per transazione effettuata: da € 0,00 – in base agli accordi.

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 Nexi al cliente): nessuna.



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

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

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

Commissione di disinstallazione (fatturata da Nexi al cliente):

- € 100,00 + IVA in caso di restituzione di POS funzionante;

- € 200,00 + IVA in caso di restituzione POS non funzionante o di mancata restituzione dello stesso.

Commissione di inattività: € 5,00 + IVA mensili (solo in caso di mancata effettuazione di alcuna transazione di pagamento nel mese di riferimenti).

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:

Circuito "PagoBANCOMAT®": 2,50% + € 0,30 per transazione; se l'importo della transazione è pari o inferiore ad € 30,00 la commissione è: 2,48%

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 Nexi cfr. foglio informativo MP4 A.

VALUTA ACCREDITO:

- operazioni effettuate con Carta PagoBANCOMAT®: 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 Nexi, primo giorno lavorativo successivo alla data dell'operazione.

Modalità di accredito: Servizi Interbancari S.p.A., American Express, Diners: al lordo 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 rendiconto per le commissioni percepite. **cfr. foglio informativo CC1 per quanto riguarda il conto corrente sul quale è appoggiato il servizio.**

RECESSO E RECLAMI

Recesso. Il Contratto decorre dalla data di sottoscrizione. Il Convenzionato può recedere dal contratto in qualsiasi momento senza penalità e senza spese di chiusura (fermo restando il pagamento delle spese per la disattivazione del POS) dandone comunicazione scritta a mezzo raccomandata a.r. con il preavviso di cinque giorni. La Banca e Nexi possono recedere dal contratto in qualsiasi momento dandone comunicazione scritta a mezzo raccomandata a.r. con il preavviso di cinque giorni e di 2 mesi se il Convenzionato è una Microimpresa. Il contratto cessa alla data di scadenza del preavviso che decorre dalla data di ricezione della comunicazione da parte del Convenzionato. La Banca e Nexi possono inoltre recedere dal Contratto in ogni momento, senza preavviso, dandone immediata comunicazione scritta al Cliente, nel caso ricorra un giustificato motivo.

Risoluzione. Il Contratto si intende automaticamente risolto: in caso di estinzione del conto corrente intrattenuto dal Convenzionato con la Banca; nel caso in cui, entro 10 giorni dall'estinzione del conto corrente, il Convenzionato non comunichi a Nexi altro conto acceso presso la Banca per il regolamento contabile dei servizi; qualora il Convenzionato risulti: a) 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 preventivo consenso della Banca; d) non osservi le norme di cui agli artt. 5 (Manutenzione Pos), 6 (Codici) e 7 (Custodia) del Contratto. In ogni caso di recesso o scioglimento del Contratto, il Convenzionato deve: pagare l'intero canone di Servizio relativo al mese in corso; rimborsare le spese di disattivazione/disinstallazione dei POS; restituire senza ritardi, con le modalità indicate da Nexi o dalla Banca, i POS dagli stessi forniti, corredati dei necessari documenti di trasporto, nonché i relativi accessori, pertinenze e altro materiale consegnato in sede di installazione o in seguito.

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.

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.

Reclami

I reclami vanno inoltrati all'Ufficio Reclami della Banca (Ufficio Reclami – Via Cassa di Risparmio 15 – 16121 Genova; e-mail reclami@carige.it, posta certificata reclami@pec.carige.it, che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.



Nel caso in cui il Cliente non sia soddisfatto della risposta ricevuta dalla Banca o non abbia ricevuto risposta entro 30 giorni dalla ricezione della contestazione da parte della Banca, prima di adire l'Autorità Giudiziaria e fermo restando quanto disposto dal D.L. 69/2013 (convertito dalla legge n. 98/2013) in materia di mediazione obbligatoria, può rivolgersi:

- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Eventuali informazioni per sapere come rivolgersi all'ABF e conoscere l'ambito della sua competenza possono essere ottenute sui siti www.arbitrobancariofinanziario.it e www.gruppocarige.it, o richieste presso le filiali della Banca d'Italia o presso le filiali della Banca;
- al Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo, al fine di attivare una procedura di conciliazione volta a trovare un accordo con la Banca. Il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sui siti www.conciliatorebancario.it e www.gruppocarige.it o richiesto presso le filiali della Banca. Nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo, resta impregiudicata la facoltà di presentare esposti alla Banca d'Italia o di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

LEGENDA DELLE PRINCIPALI NOZIONI DELL'OPERAZIONE

- **Servizi POS o Servizi.** Attività tecniche strumentali al pagamento tramite Carte, in relazione ai quali il Convenzionato abbia preventivamente sottoscritto un contratto di accettazione per mezzo di apparecchiatura POS con i relativi Acquirer. Tali attività comprendono: attivazione e, laddove previsto, manutenzione e assistenza sul POS, elaborazione tecnica dei dati, attuazione di collegamenti e colloqui tematici necessari per la richiesta di autorizzazione delle operazioni e per il relativo regolamento contabile verso gli Acquirer.
- **Acquirer.** Enti che svolgono "Attività di Acquiring", ossia le attività rivenienti da proprie specifiche convenzioni, in base alle quali il soggetto contraente può accettare le Carte come mezzo di pagamento, ricevendo dall'acquirer – per il tramite della Banca – l'accredito del corrispettivo dei beni e/o servizi forniti e pagati dai Titolari mediante i POS all'uopo configurati e riconoscendo, come controprestazione, una commissione all'Acquirer stesso.
- **Convenzionato.** Il sottoscrittore del Contratto, diverso da Banca e Nexi.
- **POS o Terminale.** Apparecchio collocato presso esercizi commerciali, per l'accettazione dei pagamenti di beni e servizi effettuati con Carte, secondo gli accordi precedentemente stipulati dal Convenzionato con i singoli Acquirers ed attivati sul POS.
- **Istruzioni.** Informazioni relative all'erogazione/fruizione dei Servizi, fornite o rese disponibili (con il Contratto, per iscritto, mediante eventuale pubblicazione sul sito internet aziendale, ecc.) da Banca, Nexi, produttore del POS. Le modifiche alle istruzioni da parte di Nexi potranno essere comunicate in qualsiasi forma, atta ad una corretta ricezione da parte del Convenzionato.
- **Carta di pagamento.** Tessera emessa da una banca o da un altro istituto finanziario che offre al Titolare servizi, tra gli altri, di pagamento sulle apparecchiature POS.
- **Titolari.** Soggetti in possesso di Carte di pagamento.
- **Data valuta.** La data di riferimento usata dalla Banca Acquirer per il calcolo degli interessi applicati ai fondi accreditati sul conto corrente/di pagamento del Convenzionato.
- **Giornata operativa.** Il giorno in cui la Banca Acquirer è operativa, in base a quanto è necessario per l'esecuzione dell'operazione di pagamento.
- **Operazione di pagamento.** L'attività posta in essere dal Convenzionato di versare o trasferire fondi indipendentemente da eventuali obblighi sottostanti tra Titolare e Convenzionato.
- **Ordine di pagamento.** Qualsiasi istruzione dal Convenzionato alla Banca Acquirer con la quale viene chiesta l'esecuzione di un'operazione di pagamento.
- **Microimpresa.** L'impresa che, al momento della conclusione del contratto per la prestazione di servizi di pagamento, possiede i requisiti previsti dalla Raccomandazione della Commissione europea 2003/361/CE del 6 maggio 2003 ovvero i requisiti individuati con Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze attuativo delle misure adottate dalla Commissione europea ai sensi dell'articolo 84, lettera b) della Direttiva 2007/64/CE.
- **Esercente, Cliente, Convenzionato.** Sono utilizzati come sinonimi, ma l'Esercente diventa Cliente/Contraente solo con la sottoscrizione del Contratto.
- **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) Fisso Standard (Desktop Stand Alone)** Terminale da banco, collegato via cavo alla presa telefonica fissa dell'Esercente. **(B) POS Cordless (Radiofrequenza)** 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 **(H) Mobile Pos** Terminale che si connette ad uno Smartphone/Tablet dell'esercente per trasmissione dati.
- **Multicurrency – Servizio Multicurrency – Dynamic Currency Conversion (DCC).** Servizio che consente ai titolari di carte di credito Visa/Mastercard provenienti dalle principali aree 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.