

# FOGLIO INFORMATIVO

## SERVIZIO POS

### INFORMAZIONI SULLA BANCA



Banca Popolare di Puglia e Basilicata S.c.p.a.  
Via Ottavio Serena, n. 13 - 70022 - Altamura (BA)  
Tel.: 080/8710268 - Fax: 080/8710745  
[trasparenza@bppb.it/ www.bppb.it]  
Iscrizione all'Albo delle Banche 05293.6/ codice ABI 05385

#### DATI E QUALIFICA DEL CONSULENTE FINANZIARIO ABILITATO ALL'OFFERTA FUORI SEDE:

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_  
Sede \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_ E-mail \_\_\_\_\_  
Iscrizione ad Albi o elenchi \_\_\_\_\_ Qualifica \_\_\_\_\_  
Numero Delibera Iscrizione all'albo/elenco \_\_\_\_\_

### CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI

Il P.O.S. (Point Of Sale - punto vendita) è un sistema che consente il trasferimento di fondi da un soggetto (compratore) ad un altro (venditore di beni e/o servizi) mediante l'utilizzo di carte di credito, di debito o prepagate.

Il servizio P.O.S. è rivolto ai clienti che gestiscono esercizi commerciali che hanno esigenza di accettare moneta elettronica per il pagamento di beni e servizi.

La Banca offre il servizio tramite la società KeyClient Cards & Solutions: il Cliente sottoscrive il contratto della società fornitrice, in nome e per conto della quale la Banca interviene in qualità di mandataria. Il servizio è riservato ai clienti titolari di un conto corrente aziendale.

A seconda della modalità con cui l'esercente effettua la vendita, il servizio offerto si configura come "P.O.S. fisico" ovvero come "P.O.S. virtuale".

In particolare, se il Cliente svolge la sua attività presso un punto vendita fisico, l'attivazione del servizio avviene tramite l'installazione di una apparecchiatura dotata di un lettore per l'inserimento delle carte. Il terminale può essere di diversi tipi (tradizionale stand alone, cordless, gsm, ecc.).

Si parla di P.O.S. virtuale, invece, quando il Cliente effettua la vendita tramite siti web (E-commerce) ovvero per corrispondenza, con ordini telefonici o tramite e-mail (Mail Order Telephone Order/ PayM@il).

In questi casi vengono attivati presso l'esercente appositi protocolli e tecnologie che consentono l'acquisto di beni e servizi mediante carte senza la presenza fisica del terminale, in quanto l'inserimento e la trasmissione dei dati necessari al pagamento avvengono in modalità telematica.

Ad ogni operazione di pagamento effettuata con la carta (*carte di debito abilitate ai circuito "PagoBancomat" e carte di credito dei circuiti internazionali più diffusi quali: Visa, MasterCard, American Express, Diners, JCB e EDC Maestro*), il dispositivo P.O.S., sia esso fisico o virtuale, tramite connessione alla rete telefonica, si collega al centro autorizzativo del gestore del servizio (KeyClient Cards & Solutions e CartaSi) e verifica in tempo reale la copertura della carta, consentendo quindi di accettare il pagamento con la massima sicurezza.

Ad avvenuta autorizzazione dell'operazione il sistema genera l'accredito degli importi negoziati sul conto corrente dell'esercente ed il relativo addebito sul conto corrente dell'acquirente.

L'accredito dei fondi sul conto corrente del Cliente esercente è effettuato alle condizioni concordate nel contratto.

Il servizio P.O.S. è un sistema diffuso in tutto il mondo per i vantaggi che offre sia all'acquirente che all'esercente, primo fra tutti la sicurezza dei pagamenti effettuati in modalità elettronica in sostituzione del contante.

# FOGLIO INFORMATIVO

## SERVIZIO POS

### Principali rischi tipici (generici e specifici)

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- l'esercente ha l'obbligo di controllare la validità della carta, la buona conservazione, la firma apposta sul retro che, nel caso di pagamento con firma, deve risultare uguale a quella apposta sullo scontrino (qualora l'esercente lo ritenga necessario, può richiedere l'esibizione di un documento al portatore della carta); il mancato rispetto dei controlli contrattualmente previsti dà diritto alle Compagnie allo storno dell'importo contestato;
- utilizzo da parte dei possessori di carta irregolare. In tal caso l'esercente si asterrà dal ritirare la carta irregolare e potrà esigere che il pagamento avvenga per contanti o con eventuali altri mezzi di pagamento accettati dall'esercente medesimo;
- i rischi tipici connessi all'utilizzo del canale telematico (Internet), telefonico e postale, per la trasmissione e messa a disposizione dei dati dell'acquirente.

### PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

#### Avvertenza

Le commissioni, i diritti e le spese sotto riportati sono indicati nella misura massima, sono validi sino a nuovo avviso e non tengono conto di eventuali spese aggiuntive sostenute e/o reclamate da terzi, le quali saranno recuperate integralmente a parte. Il canone mensile verrà corrisposto in via posticipata.

#### P.O.S: FISICO

##### Spese di installazione P.O.S.

€ 0,00

**Canone mensile P.O.S Stand Alone** installati presso Distributori di carburante

€ 350,00

**Canone mensile di tutte le altre tipologie di P.O.S** installati presso Distributori di carburante

- **P.O.S Desktop GSM - GPRS**
- **P.O.S. Cordless**
- **P.O.S. GSM - GPRS**
- **P.O.S. Stand Alone Ethernet**
- **P.O.S. Cordless Ethernet**

€ 500,00

**Canone mensile P.O.S Stand Alone** installati presso esercenti diversi da Distributori di carburante

€ 20,00

**Canone mensile P.O.S Desktop GSM - GPRS – con sim fornita da Key Client** installati presso esercenti diversi da Distributori di carburante

€ 30,00

**Canone mensile P.O.S. Cordless** installati presso esercenti diversi da Distributori di carburante

€ 30,00

**Canone mensile P.O.S. GSM – GPRS** installati presso esercenti diversi da Distributori di carburante

€ 40,00

**Canone mensile P.O.S. Stand Alone Ethernet** installati presso esercenti diversi da Distributori di carburante

€ 25,00

**Canone mensile Mobile P.O.S. Cordless Ethernet** installati presso esercenti diversi da Distributori

# FOGLIO INFORMATIVO

## SERVIZIO POS

di carburante  
€ 35,00

**Canone mensile Mobile P.O.S.**

€ 20,00

**Commissione tecnica sul transato PagoBancomat**

2,00%

( non applicate per le transazioni effettuate presso gli impianti di distribuzione carburante di importo inferiore a € 100)

**Commissione tecnica sul transato CartaSi (Visa/Mastercard)**

3,00%

( non applicate per le transazioni effettuate presso gli impianti di distribuzione carburante di importo inferiore a € 100)

**Attivazione carte di credito tardiva (CartaSi, American Express, Diners, ecc.)**

€ 20,00

(convenzionamenti richiesti successivamente all'attivazione del servizio)

**Sostituzione P.O.S. su richiesta del Cliente**

€ 60,00

(inclusi casi di subentro societario e/o cambio apparecchiatura P.O.S. funzionante)

**Uscita a vuoto presso il punto vendita**

€ 40,00

**Spese di disinstallazione P.O.S.**

€ 150,00

**Penale per restituzione del P.O.S. non funzionante o per mancata restituzione dello stesso:**

€ 200,00

**Abilitazione colonnine carburante**

€ 35,00 mensile

**Corrispettivo minimo mensile**

0,00

€

[Tale corrispettivo minimo mensile si applica, in sostituzione del canone di servizio mensile, quando la somma del canone di servizio mensile e dell'importo riveniente dalla commissione sul transato risulti inferiore all'importo del corrispettivo minimo stesso.]

**P.O.S: VIRTUALE**

**Contributo una tantum spese di attivazione**

€ 100,00

**Canone di servizio mensile**

€ 25,00

**Commissione unitaria mensile per ogni operazione trattata con carte (Visa, Mastercard) € 0,00**

**Commissione sul transato CartaSi (Visa/Mastercard)**

3,00%

**Contributo una tantum spese disattivazione**

€ 76,80

# FOGLIO INFORMATIVO

## SERVIZIO POS

*Per tipologie particolari di apparecchi Pos le tariffe verranno concordate di volta in volta in relazione alla tecnologia, al sistema di collegamento ed installazione.*

### AVVERTENZE

Per le condizioni economiche relative al Servizio di gestione documentale si deve far riferimento al relativo Foglio Informativo disponibile in Filiale e sul sito internet della Banca.

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal contratto

#### Servizio P.O.S. virtuale

Il contratto ha una durata minima di dodici mesi dall'attivazione del servizio. Decorso tale periodo il contratto è valido fino al recesso del Cliente, da comunicarsi in forma scritta alla Banca e alla società KeyClient Cards & Solutions, in qualsiasi momento senza penalità e spese di chiusura.

In ogni caso di recesso o scioglimento del contratto, il Cliente è tenuto a:

- corrispondere per intero le commissioni relative alle transazioni effettuate fino al momento in cui avrà efficacia il recesso o si verificherà lo scioglimento;
- corrispondere per intero il canone del Servizio relativo al mese in corso, nonché a rimborsare le spese di disattivazione di hardware e/o software;
- restituire immediatamente tutto quanto consegnatogli in uso dalla Banca o da KeyClient Cards & Solutions, rimuovere eventuale materiale pubblicitario relativo al Servizio e comunque non fare ulteriore uso.

Analoga facoltà di recesso dal contratto spetta alla Banca alla società KeyClient Cards & Solutions in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno due mesi.

#### Servizio P.O.S. Fisico

Il contratto ha una durata di dodici mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione dello stesso; successivamente, si rinnoverà tacitamente per uguale periodo, salva facoltà del Cliente, della Banca e della società KeyClient Cards & Solutions 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 KeyClient Cards & Solutions sarà operante nei confronti delle parti soltanto decorsi venti giorni dal ricevimento della ricevuta di ritorno della citata raccomandata.

La Banca e KeyClient Cards & Solutions 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.

In caso di recesso o scioglimento del 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;
- corrispondere per intero i corrispettivi e le commissioni per il P.O.S. relative al mese in corso, nonché le spese di disinstallazione del P.O.S.;
- restituire immediatamente tutto quanto consegnatogli in uso, rimuovere l'eventuale materiale pubblicitario relativo al Servizio e comunque a non fare ulteriore uso.

### Termini per l'esercizio di facoltà o per l'adempimento di obblighi

La Banca può modificare unilateralmente, qualora sussista un giustificato motivo, le condizioni economiche e/o contrattuali relative al rapporto. In particolare, la Banca comunica espressamente al Cliente in forma scritta (o mediante altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente)

# FOGLIO INFORMATIVO

## SERVIZIO POS

qualunque modifica unilaterale delle condizioni economiche e/o contrattuali con preavviso minimo di due mesi di anticipo rispetto alla data di applicazione della variazione. Sino a quest'ultima data, il Cliente ha diritto di recedere dal rapporto senza penalità e spese di chiusura. Decorso il suddetto termine di due mesi senza che il Cliente abbia comunicato alla Banca che non intende accettare le nuove condizioni, la modifica si intenderà accettata e sarà quindi applicata.

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Entro 10 giorni dalla data di efficacia del recesso.

### Reclami

Il Cliente può presentare un reclamo alla Banca ai seguenti indirizzi:

- Ufficio Reclami Banca Popolare di Puglia e Basilicata – Via Ottavio Serena n. 13 – 70022 Altamura (BA);
- [bpbreclami@bppb.it](mailto:bpbreclami@bppb.it);
- [bpbreclami@pec.bppb.it](mailto:bpbreclami@pec.bppb.it);

in alternativa allo sportello dove è intrattenuto il rapporto o presso altri punti operativi della Banca.

L'intermediario provvederà a rispondere entro 60 giorni dalla ricezione del reclamo.

Per i reclami afferenti i servizi di pagamento la Banca risponderà entro 15 giornate lavorative; in situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

Se il Cliente non rimane soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i termini di legge, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF) -per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it)-, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca.

Al fine della definizione stragiudiziale di eventuali controversie, prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, anche in assenza di preventivo reclamo, il Cliente e/o la Banca devono, ai sensi dell'art. 5 comma 1 bis Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28, attivare, quale condizione di procedibilità, un procedimento di mediazione – finalizzato al raggiungimento di un accordo – ricorrendo:

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR. Per maggiori informazioni si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) dove è disponibile il relativo Regolamento;

- oppure ad uno degli altri Organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritto nell'apposito Registro degli organismi tenuto dal Ministero della Giustizia e specializzato in materia bancaria e finanziaria. L'elenco degli organismi di mediazione è disponibile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it)

Il ricorso all'ABF assolve alla condizione di procedibilità di cui sopra.

LEGENDA	
<b>Carta di credito</b>	Strumento di pagamento che permette di effettuare acquisti di beni e servizi per mezzo di terminali elettronici (POS) installati presso gli esercizi commerciali convenzionati e/o prelevamenti di denaro contante presso gli sportelli automatici (ATM) degli istituti bancari aderenti al sistema, con addebito differito (stabilito dagli emittenti) della spesa e/o del prelievo sul conto corrente di utilizzo della carta.
<b>Carta di debito</b>	Strumento di pagamento di spese correnti attraverso il quale è possibile effettuare prelevamenti di denaro contante presso gli sportelli automatici (ATM) degli istituti bancari aderenti al sistema e/o acquisti di beni e servizi per mezzo di terminali elettronici (P.O.S.) installati presso gli esercizi commerciali convenzionati, con addebito automatico del prelievo e/o della spesa sul

# FOGLIO INFORMATIVO

## SERVIZIO POS

	conto corrente di utilizzo della carta.
<b>MO-TO</b>	Mail Order - Telephone Order. E' il sistema di vendita che offre la gestione degli ordini telefonici e per corrispondenza. Il Cliente effettua l'ordine via posta, fax o telefonicamente direttamente all'esercente ed è quest'ultimo che inserisce i dati della carta su una pagina di cassa sicura, appositamente studiata ed accessibile separatamente.
<b>Payment</b>	Modalità standard di erogazione del servizio P.O.S. Virtuale: si sostanzia nella vera e propria pagina di cassa integrata sul sito Web dell'esercente, dunque nella "vetrina virtuale" dello stesso.
<b>PayM@il</b>	Possibilità offerta agli esercenti che hanno un sito internet solo informativo (privo di vetrina prodotti) di accedere ad un servizio di pagamento attraverso uno scambio di e-mail tra esercente, KeyClient e Cliente. La transazione sarà gestita e conclusa in modalità sicura su portale QuiPago di KeyClient.
<b>P.O.S.</b>	Punto vendita (Point of Sale), terminale automatico collocato presso gli esercizi commerciali mediante il quale gli acquirenti effettuano pagamenti di beni e servizi tramite l'utilizzo di carte di credito/debito (plastic card).
<b>P.O.S. Cordless</b>	Terminale P.O.S. collegato alla rete telefonica costituito da una base fissa alla quale si collega (senza filo) un terminale mobile che permette di spostarsi all'interno dell'area di vendita.
<b>P.O.S. Ethernet</b>	Terminale P.O.S. non mobile collegato alla corrente elettrica ed alla rete ADSL dell'esercente.
<b>P.O.S. GSM</b>	Terminale P.O.S. mobile destinato agli esercenti che, non disponendo di rete telefonica fissa, utilizzano la rete cellulare GSM (particolarmente indicato per venditori ambulanti, tassisti, ecc.).
<b>P.O.S. multivaluta (Multicurrency)</b>	Terminale P.O.S. che consente ai titolari di carte straniere (emesse in area non euro) di acquistare beni e/o servizi nella valuta del paese in cui è stata emessa la carta. Al momento della transazione effettuata con carta non euro la spesa è convertita nella valuta di emissione della carta.
<b>P.O.S. Stand Alone (fisso)</b>	Terminale P.O.S. tradizionale collegato ad una rete telefonica fissa.
<b>P.O.S. Virtuale (E-commerce)</b>	Servizio destinato alla Clientela che gestisce attività commerciali la cui vendita si svolge tramite siti WEB (e-commerce), per corrispondenza (Mail Order), con ordini telefonici (Telephone Order) o tramite e-mail (PayM@il). Il pagamento delle merci o dei servizi avviene a mezzo carte di credito.