

# BANCA DONRIZZO

## Servizio P.O.S. (Point of Sale) Foglio Informativo

Sezione I: Informazioni sulla Banca

### ***Banca Don Rizzo Credito Cooperativo della Sicilia Occidentale – Società Cooperativa***

Sede legale e amministrativa : Via Vittorio Emanuele II 15/17, Alcamo (TP)

Codice ABI : 8946

Iscritta all'albo delle banche tenuto dalla Banca d'Italia al n. 3783.80

Registro delle imprese di Trapani n. 00071310817

Iscritta all'albo delle Cooperative al n. A160488

Aderente al Fondo di Garanzia i Depositanti del Credito Cooperativo

Aderente al Fondo di Garanzia degli Obbligazionisti del Credito Cooperativo

Capitale sociale al 31/12/2008 : €uro 3.475.296

Riserve al 31/12/2008 : €uro 50.180.623

Telefono 0924 591111      Telefax 0924 502975

[www.bancadonrizzo.it](http://www.bancadonrizzo.it)      email [direzione@donrizzo.bcc.it](mailto:direzione@donrizzo.bcc.it)

## Sezione II: Caratteristiche e rischi tipici

### Struttura e funzione economica

Il servizio consente al convenzionato di ottenere dalla Banca il pagamento di beni e/o servizi acquistati da parte dei portatori di carta pagoBANCOMAT, mediante utilizzo della stessa carta sulle apparecchiature contrassegnate o comunque individuate dal Marchio PagoBANCOMAT, installate nei locali indicati dal Convenzionato stesso..

Le somme incassate tramite il servizio sono accreditate sul conto corrente di corrispondenza del Convenzionato acceso presso la banca.

L'accredito avviene il primo giorno lavorativo successivo a quello in cui è avvenuta la transazione, consentendo all'esercente di avere la disponibilità immediata delle somme sul conto senza la gestione materiale del contante o degli assegni da versare.

Il Servizio viene erogato dalla banca in conformità alle disposizioni emanate dalla "Convenzione per la gestione del marchio PagoBANCOMAT" – CO.GE.BAN, licenziataria del Marchio PagoBANCOMAT.

### Principali rischi (generici e specifici)

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.

L'impossibilità di registrare le transazioni nelle apparecchiature Pos in presenza di problemi tecnici di trasmissione dati, di malfunzionamento della stessa apparecchiatura oppure nel caso in cui la carta di Credito e Carta PagoBancomat presenti anomalie (saldo non disponibile ecc.): quindi prima di consegnare la merce venduta l'Esercente deve prestare la massima attenzione nella lettura dello scontrino prodotto dall'apparecchiatura POS, sul quale sono evidenziate le anomalie che impediscono l'esecuzione o la conferma della transazione.

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

## Sezione III: Condizioni economiche

### P.O.S. (Point of Sale)

	Clientela Ordinaria	Soci
<b>Spese e Commissioni</b>		
<b>Pagobancomat</b>		
<i>Su transato Benzine e GDA - mensile</i>	0,4%	0,3%
<i>Su transato altre attività - mensile</i>	1,0%	0,9%
<i>con un minimo mensile (POS DESK TOP)</i>	€ 13,50	€ 13,50
<i>(POS DESK TOP+PIN PAD)</i>	€ 15,50	€ 15,50
<i>(POS cordless)</i>	€ 21,00	€ 21,00
<i>(POS GPRS/ GSM)</i>	€ 20,00	€ 20,00
<b>POS ETHERNET (1)</b>		
Desktop + pinpad	€ 15,50	€ 15,50
Desktop + backup GPRS	€ 18,00	€ 18,00
Dect/Cordless	€ 21,50	€ 21,50
<i>Installazione terminale POS</i>	0	0
<i>Disinstallazione terminale POS</i>	€ 40,00	€ 40,00
<b>Bankamericard - mensile</b>	2,5%	2,5%

#### Note

- Il terminale POS viene concesso alla clientela in comodato d'uso per 36 mesi . Dopo la scadenza puo' esercitarsi il recesso con preavviso di mesi 6.
- Per G.D.A. sono da intendersi i Supermercati, Gli Ipermercati ed i Cash & Carry (esercizio all'ingrosso organizzato a self-service).
- (1) Per attivazioni su linea dedicata fornita da MoneyNet SRL il costo dovrà essere preventivamente concordato.

## P.O.S. STAGIONALI

In caso di richieste di attivazione di P.O.S. stagionali il fornitore fatturerà il canone di noleggio ed i costi di installazione /disinstallazione direttamente all' esercente. Le commissioni sul transato saranno accreditate alla Banca.

<b>Spese e Commissioni</b>		
<b>Pagobancomat</b>		
<i>Su transato Benzine e GDA</i>	<i>- mensile</i>	0,4%
<i>Su transato altre attività</i>	<i>- mensile</i>	1,0%
<b>Bankamericard</b>		<i>- mensile</i> 2,5%

<b>CANONE MENSILE (OLTRE IVA 20%)</b>			
Descrizione del Servizio e durata del contratto d'uso	Mesi 3	Mesi 4	Mesi 6
a. Servizio di Processing ed Help Desk Telefonico su Numero Unico 199	-	-	-
b. Servizio di manutenzione Terminale EFT/POS	-	-	-
a +b Noleggio Terminale Desktop	25,50	23,50	22,00
a+b Noleggio Terminale Desktop + Pin Pad	30,00	28,00	26,00
a+b Noleggio Terminale Dect	39,00	36,50	34,00
a+b Noleggio Terminale GPS/GSM	43,00	40,00	38,00

<b>Spese di installazione e disinstallazione</b>		
Installazione Terminale EFT/POS	Una tantum 59,00	IVA 20%
Disinstallazione Terminale EFT/POS	Una tantum 30,00	IVA 20%

## P.O.S. VIRTUALI

In caso di richieste di attivazione di P.O.S. virtuale (che permette di effettuare e-commerce su internet) il fornitore fatturerà il canone di servizio ed i costi di attivazione/disattivazione direttamente all'esercente. Le commissioni sul transato saranno accreditate alla Banca.

<b>Spese e commissioni</b>		
Attivazione Terminale	Una tantum € 350,00	IVA 20%
Disattivazione Terminale	Una tantum € 30,00	IVA 20%
Costo per singola transazione	€ 0,09	IVA 20%
Canone mensile	€ 21,00	IVA 20%

		Clientela Ordinaria
<b>Commissioni su transato</b>		
<b>Pagobancomat</b>	- mensile	1,0%
<b>Bankamericard</b>	- mensile	2,5%

## **Sezione IV - Sintesi delle clausole contrattuali che regolano il servizio relative ai principali diritti, obblighi e limitazioni nei rapporti con il cliente.**

### ***Custodia e conservazione dei terminali installati –***

Il Convenzionato deve conservare e custodire con ogni diligenza i terminali installati e deve astenersi da ogni intervento sui medesimi, sui programmi installati, nonché su altre apparecchiature cui sono collegati i terminali stessi e/o relativi programmi, che possa compromettere la regolare erogazione del servizio.

### ***Responsabilità per abuso o uso illecito delle tessere di identificazione e della tessera di reset –***

Al Convenzionato vengono consegnate una tessera di identificazione ed una tessera di reset, che restano di proprietà della banca e che l' esercente medesimo deve utilizzare e restituire per le finalità e con le modalità previste in un documento tecnico fornito dalla banca stessa.

Il Convenzionato è tenuto a custodire con ogni cura le tessere ed a rispettare scrupolosamente le modalità di utilizzo indicate nel suddetto documento tecnico, restando responsabile di ogni conseguenza dannosa che può derivare dall'abuso o dall'uso illecito delle tessere stesse, nonché dal loro smarrimento o sottrazione, dei quali deve essere data immediata comunicazione alla banca.

### ***Utilizzo della carta PagoBancomat da parte dei portatori –***

Il Convenzionato si impegna a consentire ai portatori di carta PagoBancomat di effettuare, durante l'orario di apertura al pubblico dei locali nei quali sono installati i terminali, il pagamento delle merci e/o dei servizi. In questo caso è tenuto ad applicare prezzi non superiori e condizioni non meno favorevoli di quelli contemporaneamente praticati alla clientela pagante in contanti.

### ***Prova delle operazioni –***

Nei rapporti tra la banca e il Convenzionato la prova dell'importo delle operazioni effettuate è rappresentata dal giornale di fondo. In particolare, almeno una volta per ogni giornata lavorativa e per ogni terminale installato, il Convenzionato deve controllare le operazioni effettuate rispettando quanto precisato nel documento tecnico fornito dalla Banca. Ogni discrepanza fra le risultanze dei terminali e quelle del giornale di fondo deve essere tempestivamente comunicata alla Banca; quest'ultima potrà richiedere per iscritto quanto necessario per effettuare le ricostruzioni del caso.

### ***Interruzione e sospensione del servizio –***

La banca non è responsabile delle interruzioni del servizio dovute a scioperi anche del proprio personale o a causa di forza maggiore, ma si impegna ad intervenire nel più breve tempo possibile al fine di ripristinare l'erogazione del servizio, garantendo nel contempo una corretta e tempestiva informativa in proposito.

La banca ha la facoltà di sospendere il servizio in relazione a tutte le esigenze connesse all'efficienza ed alla sicurezza dello stesso, garantendo una corretta e tempestiva informativa al riguardo.

### ***Obblighi a carico del Convenzionato –***

Il Convenzionato si impegna inoltre, tra il resto, a:

- accettare la restituzione/sostituzione di merci già fornite ai portatori di carta PagoBancomat, nonché la rinuncia all'utilizzo dei servizi dai medesimi richiesti, con i normali criteri generalmente adottati per la propria clientela;
- consentire che il proprio nominativo venga inserito gratuitamente in guide, elenchi e pubblicazioni predisposte dalla banca o dalla struttura a cui la banca aderisce ed indirizzate ai titolari di carta

PagoBancomat o al pubblico in genere, esonerando la banca da ogni responsabilità per errori od inesattezze;

## **Recesso dal contratto**

Entrambe le parti possono recedere dal contratto, rispettando il preavviso indicato in contratto.

La Banca potrà comunque recedere dal presente contratto, senza preavviso alcuno, qualora l'Esercente:

- a) sia 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) abbia chiuso il proprio rapporto di conto corrente sul quale vengano regolate le transazioni PagoBANCOMAT;
- e) non osservi le norme di cui agli artt. 1,4,5,6,11.

In ogni caso di recesso o scioglimento del presente contratto, l'Esercente è tenuto:

- a) a corrispondere alla Banca per intero le commissioni relative alle transazioni effettuate fino al momento in cui avranno efficacia il recesso o lo scioglimento;
- b) a corrispondere alla Banca per intero la commissione per il terminale relativa al mese in corso, nonché le spese di disinstallazione del terminale/i. Qualora tale commissione vada calcolata in relazione al numero delle transazioni effettuate nel mese, ma con la previsione di un importo mensile minimo garantito, anche in caso di recesso la commissione dovuta non dovrà essere inferiore a tale minimo.
- c) a restituire immediatamente tutto quanto consegnatogli in uso dalla Banca, a rimuovere eventuale materiale pubblicitario relativo al Servizio e comunque a non farne ulteriore uso.

Il rapporto è regolato non solo dalle norme dello specifico contratto ma anche da altre disposizioni contenute in un contratto quadro (Condizioni Generali) che ha lo scopo di disciplinare tutti i rapporti intercorrenti tra banca e cliente. Si richiamano alcune clausole il cui contenuto è qui di seguito sintetizzato.

**Pubblicità e trasparenza delle condizioni** - La Banca osserva, nei rapporti con la clientela, le disposizioni di cui al Decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385 (Testo Unico delle leggi bancarie e creditizie) e sue successive integrazioni e modificazioni, nonché ogni altra disposizione di legge relativa alla trasparenza dei rapporti contrattuali.

**Esecuzione degli incarichi conferiti dalla clientela** - La banca è tenuta ad eseguire gli incarichi conferiti dal cliente nei limiti e secondo le previsioni contenute nei singoli contratti dallo stesso conclusi; tuttavia, qualora ricorra un *giustificato motivo*, essa può rifiutarsi di assumere l'incarico richiesto, dandone tempestiva comunicazione al cliente. Il cliente ha la facoltà di revocare, ai sensi dell'art. 1373 del Codice Civile, l'incarico conferito alla banca finché lo stesso non abbia avuto un principio di esecuzione, compatibile con la modalità dell'esecuzione.

**Invio della corrispondenza alla banca** - Le comunicazioni, gli ordini e qualunque altra dichiarazione del Cliente diretti alla Banca vanno fatti pervenire alla filiale presso la quale è intrattenuto il rapporto. Il cliente curerà che le comunicazioni e gli ordini redatti per iscritto nonché i documenti in genere diretti alla Banca, ivi compresi i titoli di credito, siano compilati in modo chiaro e leggibile.

**Invio della corrispondenza alla clientela** - L'invio al cliente di qualunque comunicazione si intende validamente effettuata all'indirizzo indicato all'atto della costituzione del rapporto o successivamente comunicato dal cliente per iscritto.

Se il rapporto è intestato a più persone, tali comunicazioni, salvo specifici accordi, possono essere effettuate dalla banca all'indirizzo di uno solo dei cointestatari e si considerano efficaci anche nei confronti degli altri.

**Identificazione della clientela** - All'atto della costituzione del rapporto, il Cliente è tenuto a fornire alla banca i propri dati identificativi, in conformità alla normativa vigente in materia di antiriciclaggio, che prevede l'acquisizione dei medesimi dati anche per le persone eventualmente autorizzate a rappresentare il Cliente stesso.

**Deposito di firme autorizzate e poteri di rappresentanza** - Il cliente ha l'obbligo di depositare la propria firma e quella delle persone autorizzate a rappresentarlo nei suoi rapporti d'affari con la Banca, precisando per iscritto i limiti eventuali delle facoltà loro accordate. Queste ultime possono riguardare, ad. es., l'emissione di assegni bancari, il versamento di somme o titoli, il prelievo di somme, le disposizioni a favore di terzi, le deleghe di pagamento o riscossione, ecc..

Le revoche e le modifiche delle facoltà concesse ai soggetti autorizzati, nonché le rinunce da parte di quest'ultimi, hanno effetto trascorsi 3 giorni lavorativi dalla ricezione da parte della banca e ciò anche qualora dette revoche, modifiche e rinunce siano state depositate e pubblicate ai sensi di legge.

Se il rapporto è intestato a più persone, la nomina dei soggetti autorizzati a rappresentare i cointestatari e la modifica delle loro facoltà devono essere effettuate da tutti i contestatari, mentre la revoca delle facoltà di rappresentanza può essere effettuata anche da uno solo.

Le altre cause di cessazione delle facoltà di rappresentanza non sono opponibili alla banca sino a quando essa non ne abbia avuto notizia legalmente certa e, se il rapporto è intestato a più persone, dette cause hanno effetto anche se relative soltanto ad uno dei contestatari.

**Cointestazione del rapporto** - Se il rapporto è intestato a più persone con facoltà di operare disgiuntamente, le disposizioni relative al rapporto possono essere effettuate separatamente da ciascuno degli intestatari, con possibilità altresì di estinguere il rapporto. La facoltà di operare disgiuntamente può essere revocata o modificata solo su conformi istruzioni impartite per iscritto da tutti i contestatari.

In ogni caso, i cointestatari rispondono in solido fra loro nei confronti della banca per tutte le obbligazioni che si venissero a creare, per qualsiasi ragione, anche per atto o fatto di un solo cointestatario.

**Diritto di ritenzione** - La banca ha diritto di trattenere tutti i titoli o valori del cliente comunque da questa detenuti o che le pervengano successivamente, a garanzia di un credito liquido ed esigibile derivante da qualsiasi obbligazione assunta dal medesimo cliente nei confronti della banca. In particolare, le cessioni di crediti e le garanzie pignoratizie si considerano poste a garanzia, per il loro intero valore, di qualsiasi altro credito vantato dalla banca nei confronti del cliente.

**Compensazione** - Quando esistono tra la Banca ed il Cliente più rapporti o più conti di qualsiasi genere o natura, anche di deposito, ancorché intrattenuti presso filiali diverse, la Banca ha diritto di valersi della compensazione al verificarsi di una delle condizioni previste dalla legge (di cui all'art.1186 del Codice Civile) o al prodursi di eventi che possano incidere negativamente sulla situazione patrimoniale, finanziaria o economica del Cliente, in modo tale da porre in pericolo il recupero del credito vantato dalla Banca.

La compensazione avrà luogo in qualsiasi momento, sebbene i crediti, seppure in monete differenti, non siano liquidi ed esigibili, senza l'obbligo di preavviso anche se la banca dovrà comunque darne

pronta comunicazione al cliente. Tale facoltà di compensazione è esclusa nei rapporti in cui il Cliente riveste la qualità di consumatore ai sensi dell'art.3 lett.a) del D.Lgs. n.206/2005 (Codice del Consumo), salvo diverso specifico accordo con il Cliente stesso.

Se il conto é intestato a più persone la Banca ha facoltà di valersi dei diritti di compensazione e di garanzia, sino a concorrenza dell'intero credito risultante dal saldo del conto, anche nei confronti di conti e di rapporti di pertinenza di alcuni soltanto dei cointestatari.

**Modifica delle condizioni contrattuali** - La Banca ha facoltà di modificare unilateralmente le condizioni contrattuali nel rispetto di quanto previsto dall'art.118 del Testo Unico Bancario (D.Lgs. n.385/93) così come modificato dall'art.10 D.L. n. 223 del 4/07/2006, convertito in legge con Legge n. 248 del 4/08/2006.

In conformità a quanto previsto da suddetta normativa, la Banca ha la facoltà di modificare unilateralmente, anche in senso sfavorevole al Cliente, i tassi, i prezzi e le altre condizioni dei singoli contratti di durata qualora sussista un *“giustificato motivo”*.

La Banca comunica espressamente le variazioni, in forma scritta o altro supporto durevole preventivamente accettato dal Cliente, con un preavviso minimo di 30 giorni riportando in modo evidenziato la formula *“Proposta di modifica unilaterale del contratto”*.

Entro 60 giorni dal ricevimento di tale comunicazione, il Cliente ha il diritto di recedere dal contratto senza penalità e senza spese di chiusura, e di ottenere, in sede di liquidazione del rapporto, l'applicazione delle condizioni precedentemente applicate. Le variazioni delle condizioni per le quali non siano state osservate le prescrizioni del presente articolo sono inefficaci, se sfavorevoli per Cliente.

La banca si riserva altresì la facoltà di modificare il tasso, le condizioni economiche e quelle normative applicate ai singoli rapporti posti in essere con il cliente che riveste la qualità di consumatore ai sensi dell'art.3, lett. a) del D.Lgs. n. 206 del 2005 (Codice del Consumo), nel rispetto di quanto previsto all'art.33 del citato D. Lgs. n. 206 del 2005 e ferme restando le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 385/1993.

**Reclami - Organi e procedure di composizione stragiudiziale delle controversie** - Per qualunque controversia derivante dal rapporto, il Cliente ha diritto di rivolgere istanza scritta, indirizzata all'*Ufficio Reclami* della Banca, entro due anni da quando è stata eseguita l'operazione contestata.

L'Ufficio Reclami ha l'obbligo di evadere le richieste pervenute in un termine non superiore ai 60 giorni dalla data di ricezione delle stesse (30 giorni in caso di bonifici transfrontalieri, 90 giorni in caso di servizi di investimento).

Nel caso in cui il Cliente sia rimasto insoddisfatto del ricorso all'Ufficio reclami, per le controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria, il Cliente potrà rivolgersi al *“Conciliatore Bancario – Associazione per la risoluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR”*, con sede legale in Via delle Botteghe Oscure, 54 – 00186 Roma. Il Conciliatore Bancario mette a disposizione i seguenti due strumenti di tutela:

1) Ombudsman – Giurì bancario, organo collegiale che *offre una procedura gratuita di risoluzione delle controversie alternativa rispetto al ricorso al giudice. Il danno economico di cui si chiede il risarcimento* non deve essere superiore a 50.000 euro (prescindendo dall'importo dell'operazione) per ricorsi su operazioni successive al 1° gennaio 2006 e la controversia non deve essere già stata sottoposta all'esame dell'Autorità Giudiziaria, di un collegio arbitrale o di un organo conciliativo. Il ricorso all'*Ombudsman - Giurì Bancario* va presentato entro un anno dall'invio della contestazione all'Ufficio Reclami della Banca, mediante una richiesta scritta. L'Ombudsman è tenuto ad emettere giudizio entro 90 giorni dalla data di ricevimento del reclamo, ovvero entro 120 giorni dalla data di ricevimento, se la documentazione è carente ed è necessario richiedere una integrazione.

Il ricorso all'Ufficio Reclami 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. All'Ombudsman possono essere rivolti anche i ricorsi in materia di bonifici transfrontalieri.

2) Conciliazione, che *consiste in una* procedura che non si conclude con un giudizio, ma è volta al tentativo di raggiungere un accordo tra i soggetti coinvolti, che a tal fine sono assistiti da un conciliatore neutrale, ossia da un professionista che aiuta le parti a individuare un possibile accordo. La conciliazione può essere richiesta su qualsiasi controversia, qualunque sia il valore contestato, la natura dell'operazione, oppure il danno, nel rispetto delle norme vigenti, e deve concludersi entro 60 giorni lavorativi dalla prima riunione tra le parti. L'accordo raggiunto ha valore vincolante tra le parti, e può essere omologato dal Tribunale e divenire titolo esecutivo, salvo, altrimenti configurarsi come conciliazione atipica, valida come accordo tra le parti. Il conciliatore riceve per il suo incarico un corrispettivo pagato da entrambe le parti sulla base di tariffe approvate dal Ministero della Giustizia, rapportate al valore della controversia.

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).

*I Regolamenti delle rispettive procedure sono a disposizione del Cliente presso tutte le filiali della Banca e sono consultabili anche sul sito internet del Conciliatore BancarioFinanziario ([www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)).*

## **Disposizioni della Banca d'Italia del 18 giugno 2009 sui sistemi di risoluzione stragiudiziale delle controversie in materia di operazioni e servizi bancari e finanziari.**

Con la presente si avverte che la Banca d'Italia ha emanato le disposizioni sul nuovo sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari che possono insorgere con la clientela. Il sistema, denominato "Arbitro Bancario Finanziario" o "ABF", è costituito da tre collegi giudicanti (con sedi a Milano, Roma e Napoli), supportati da segreterie tecniche insediate presso la Banca d'Italia.

La nuova procedura è finalizzata alla risoluzione della questione insorta tra cliente e Banca attraverso una decisione emanata dal Collegio giudicante, ferma restando per entrambe le parti la facoltà di ricorrere all'autorità giudiziaria o ad ogni altro mezzo previsto dall'ordinamento per la tutela dei diritti e degli interessi.

Il sistema descritto può applicarsi alle controversie relative ad operazioni e servizi bancari e finanziari, con l'esclusione dei servizi di investimento, per i quali proseguirà la propria attività l'Ombudsman-Giurì bancario, gestito dal Conciliatore BancarioFinanziario. Le controversie possono avere ad oggetto l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà indipendentemente dal valore del rapporto al quale si riferiscono, ma se la richiesta del ricorrente ha ad oggetto la corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, la controversia rientra nella competenza dell'ABF a condizione che l'importo richiesto non sia superiore ad €100.000,00=.

Per accedere alla procedura, il cliente, chiaramente identificato, deve preventivamente presentare un reclamo all'Ufficio Reclami della Banca, da inoltrarsi esclusivamente in forma scritta (es. lettera, fax o e-mail); nel caso in cui non sia soddisfatto della risposta data dalla Banca, o non la abbia ricevuta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo, il cliente può presentare un ricorso al Collegio giudicante competente in base al suo domicilio. Il ricorso è gratuito salvo il versamento di un importo pari ad € 20,00= per contributo alle spese, rimborsato dalla Banca nel caso di accoglimento dell'istanza, anche parziale.

Comunichiamo che la Banca ha già aderito al sistema descritto; facciamo inoltre presente che le disposizioni di carattere generale sul funzionamento del sistema sono già entrate in vigore, anche se nel primo periodo di funzionamento sarà attiva solo la Segreteria tecnica del Collegio di Roma: Via Venti Settembre, 97/e - 00187 Roma - Telefono: 06 47921

Ricordiamo infine che sarà sempre possibile il ricorso alla procedura di conciliazione gestita dal Conciliatore BancarioFinanziario, cui la Banca aderisce, volta a porre fine alle controversie mediante il raggiungimento di un accordo fra le parti.

**Legge applicabile e Foro competente.**

I rapporti con la clientela sono regolati dalla legge italiana.

Per ogni controversia concernente l'applicazione e l'interpretazione del contratto, il foro competente è determinato nel contratto medesimo ed è generalmente quello nella cui giurisdizione è ubicata la sede legale della banca .

Laddove il cliente stipuli il contratto in qualità di consumatore il foro competente è quello previsto dalle vigenti disposizioni di legge.

**Legenda:**

**Carta PagoBancomat:** carta che consente l'acquisto di beni e servizi, in presenza di fondi disponibili sul conto corrente, presso gli esercizi convenzionati, sul circuito domestico.

**Terminale POS:** postazione automatica per l'utilizzo delle carte PagoBancomat.

**Esercente:** Cliente che ha stipulato con la Banca il contratto per il servizio POS

**Convenzionato:** soggetto che aderisce al Servizio POS, stipulato con la Banca.

**Informazione precontrattuale:** copia del testo contrattuale che il cliente può richiedere alla banca prima della conclusione del contratto; non impegna la banca e il cliente alla stipula del contratto medesimo.

**Comunicazione periodica:** comunicazione scritta inviata o consegnata dalla banca al cliente alla scadenza del contratto e, comunque, almeno una volta all'anno; dà informazioni circa lo svolgimento del rapporto ed un quadro aggiornato delle condizioni applicate.

**Comunicazioni ex artt. 118 e 119 D.Lgs. 385/93:**

- comunicazione delle eventuali modifiche unilaterali da parte della banca delle condizioni contrattuali (art. 118);
- comunicazione scritta inviata o consegnata dalla banca al cliente alla scadenza del contratto e, comunque, almeno una volta all'anno al fine di fornire informazioni circa lo svolgimento del rapporto ed un quadro aggiornato delle condizioni applicate (art. 119).

**Giustificato motivo:** non deve essere generico, ma deve riguardare gli eventi di "*comprovabile effetto sul rapporto bancario*" (ad esempio: mutamento del grado di rischiosità del cliente; variazioni dei tassi di mercato che determinano un aumento dei costi operativi per gli intermediari).

La Direzione