



NORME PER LA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E DEI SERVIZI BANCARI
(D.LGS 385 DEL 01/09/1993 e successivi aggiornamenti)

INFORMAZIONI SULLA BANCA

BANCO DI LUCCA E DEL TIRRENO S.p.A. - GRUPPO BANCARIO LA CASSA DI RAVENNA

Sede Sociale: Viale Marti, 443 -55100 - Lucca - Iscr. Albo Aziende di Credito n. 5564 - R.E.A. - Lucca n. 181609

Codice Banca n.3242 - Cod. Fisc. e Partita IVA n. 01880620461

Tel. 0583 43271 - Fax 0583 491255 – www.bancodilucca.it

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia,
iscrizione all'albo delle Aziende di Credito presso Banca d'Italia n. 5564

In caso di offerta "Fuori Sede" compilare i riferimenti del soggetto che entra in contatto con il cliente:

Nome e Cognome: _____ Società: _____ Qualifica: _____

Indirizzo: _____ Numero di telefono: _____ e-mail: _____

Il sottoscritto dichiara di aver ricevuto copia di questo documento dal soggetto sopra indicato:

Nome del Cliente: _____ Data e Firma del Cliente _____

La Banca non commercializza questo prodotto attraverso tecniche di comunicazione a distanza.

Se quanto illustrato in questo foglio informativo non è chiaro o se si necessita di ulteriori informazioni, è opportuno chiedere chiarimenti al personale prima della firma.

CHE COS'É IL P.O.S.

Il servizio consiste nel trasferimento di fondi da un soggetto (acquirente) e un altro (esercente) a seguito di una operazione commerciale (cessione di merci e/o servizi). L'ordine di trasferimento viene impartito dall'acquirente, a valere sul proprio conto corrente, in favore dell'esercente, mediante un terminale (P.O.S.) situato presso un punto di vendita dell'esercente stesso, attraverso l'utilizzo di una carta di credito o di debito abilitata.

Il sistema di gestione del servizio si basa su un'architettura che utilizza apparecchiature tecnologicamente evolute (terminali, reti di trasporto di vario genere concentratori, elaboratori), con specifiche funzioni.

Principali rischi (generici e specifici)

Tra i principali rischi vanno tenuti presenti:

- Mancato funzionamento del terminale per cause varie (mancanza linea, ecc.).
- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio).

All'esercente, in caso di disputa, può essere addebitato l'importo della transazione nel caso in cui:

- Lo scontrino non sia stato firmato in caso di pagamento tramite carta di credito;
- Lo scontrino presentato risulti illeggibile;
- In caso di ritrovamento della carta rubata, le firme apposte sulla stessa e sul voucher elettronico non corrispondano;

Occorre sempre verificare che la firma apposta sullo scontrino dal portatore della carta sia la stessa apposta sul retro della carta di pagamento (pagamento con firma). L'Esercente, qualora lo ritenga necessario, può chiedere al portatore della carta di esibire un documento.

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del Cliente. **Tutte le voci di costo sono esposte al valore massimo applicabile.**

PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE

VOCI DI COSTO		
Canone mensile:	- POS fisso	€ 77,00
	- POS cordless	€ 77,00
	- POS Gsm	€ 77,00
	- POS Mobile	€ 77,00
	- POS SmartPos	€ 150,00
Importo minimo		€ 25,00
Importo massimo mensile		€ 52.000,00
Commissioni Pagobancomat per operazione		€ 1,00
Commissioni percentuale PagoBancomat su transato di importo superiore a 30,00 Euro (Nostre Tessere/Tessere Altre Banche)		1,85% del transato con minimo pari € 20,00 mensile
Percentuale di sconto applicato sulle Commissioni per transato su carte PagoBancomat, di importo inferiore o uguale a 30,00 Euro.		5,00%
Fatturazione:	- quota fissa per singola fatturazione	€ 0,00
	- periodicità della fatturazione	Mensile
	- costo invio fattura	€ 0,00
Valuta di accredito in conto corrente operazioni Pagobancomat		n. 1 giorno lavorativo successivo all'operazione
Spese di installazione		€ 60,00
Spese di disinstallazione		€ 150,00
Spese di Disinstallazione con disinstallazione effettuata dal tecnico ⁽¹⁾		€ 50,00
Spese Una Tantum		€ 0,00
Spese Manutenzione Straordinaria On-Site (in loco)		€ 50,00
Spese di intervento tecnico straordinario		€ 50,00
Spese di Installazione con Corriere (solo per il POS Mobile)		€ 75,00
Spese di Intervento per Sostituzione POS		€ 50,00
Spese intervento straordinario Disinstallazione senza Recupero		€ 50,00
Spese per uscita a vuoto		€ 50,00
Spese per Sopralluogo		€ 75,00
Spese per aggiornamento release		€ 75,00
Spese per Diritto d'Urgenza		€ 50,00
Spese per Diritto d'Urgenza su Manutenzione		€ 50,00
Spese per Diritto d'Urgenza Installazione con Sostituzione		€ 50,00
Spese di Installazione o Disinstallazione SIM Orange (solo POS con connettività GPRS)		€ 10,00



Spese di Installazione Straordinaria PINPAD	€ 50,00
Spese per mancata restituzione terminale POS	
- POS fisso	€ 200,00
- POS Cordless, GSM, Mobile	€ 300,00
- POS SmartPos	€ 1.000,00
Spese invio documento di sintesi	Le spese relative all'invio del documento di sintesi sono applicate per l'importo convenuto sul conto corrente di regolamento

(1) Si aggiunge alla voce "**Spese di Disinstallazione**" e si applica per l'uscita del tecnico che disinstalla e ritira il POS (anche per il ritiro del POS presso la filiale).

ALTRE CONDIZIONI ECONOMICHE

Non sono previste ulteriori condizioni economiche	
---	--

PUBBLICITA' DELLE COMMISSIONI DI INTERSCAMBIO (Decreto Ministeriale 14 febbraio 2014, n. 51)

Le commissioni di interscambio, sostenute dalla banca per ciascuna operazione di pagamento, sono disponibili ai seguenti link dei siti internet dei Circuiti internazionali:

- circuito PagoBANCOMAT® link: <https://bancomat.it/it/bancomat/commissioni-interbancarie>
- circuito MasterCard link: <https://www.mastercard.com/europe/en/regulatory/european-interchange.html>
- circuito Visa link: <https://www.visa.co.uk/about-visa/visa-in-europe/fees-and-interchange.html#2>

Si precisa inoltre che la commissione di interscambio può variare in base al tipo di carta (ad es. di debito, prepagata o di credito), al rischio finanziario connesso al suo uso ed al Paese in cui viene utilizzata (ad es. distinguendo tra transazioni avvenute tra esercente e titolare di carta entrambi appartenenti ad un Paese EEA – Area Economica Europea – o in cui solo uno di essi si trovi nella EEA).

Si riporta, puramente a titolo informativo, le commissioni applicabili, esposte nei valori massimi, dai circuiti che possono essere convenzionati per operare sui POS della Banca. Si rimanda ai specifici Fogli Informativi.

NEXI – COMMISSIONE DIFFERENZIATA

Tipo Carta	Commissioni per transazioni di importo superiore a 30,00 Euro	Commissioni per transazioni di importo inferiore o uguale a 30,00 Euro. Per tali transazioni alle commissioni sopra indicate sarà applicata una riduzione pari a
Visa Consumer Credit	4,10%	5,00%
Visa Commercial	4,19%	5,00%
Visa Consumer Prepaid	4,00%	5,00%
Visa Consumer Debit	4,00%	5,00%
V Pay Consumer Debit	4,00%	5,00%
V Pay Consumer Prepaid	4,00%	5,00%
Mastercard Consumer Credit	4,10%	5,00%
Mastercard Commercial	4,19%	5,00%
Mastercard Consumer Debit	4,10%	5,00%
Mastercard Consumer Prapaid	4,00%	5,00%
Maestro Commercial	4,19%	5,00%
Maestro Consumer Debit	4,00%	5,00%
Maestro Consumer Prapaid	4,00%	5,00%
JCB	5,00%	5,00%
UPI	5,00%	5,00%

NEXI – COMMISSIONE UNICA



Tipo Carta	Commissioni per transazioni di importo superiore a 30,00 Euro	Commissioni per transazioni di importo inferiore o uguale a 30,00 Euro. Per tali transazioni alle commissioni sopra indicate sarà applicata una riduzione pari a
Visa	6,19%	5,00%
Mastercard	6,19%	5,00%
JCB	5,00%	5,00%
UPI	5,00%	5,00%

AMERICAN EXPRESS

Voce	Importo
Compenso (per operazioni con carta di credito)	Aliquota massima del 4% dell'importo totale dell'addebito (iva inclusa)
Pagamenti di importo ridotto tramite Terminali Evoluti di Accettazione Multipla	Meno 5 basis points rispetto al Compenso generalmente applicato all'Esercizio

RECESSO E RECLAMI

Recesso dal contratto

La banca e il Cliente possono recedere dal contratto, con un preavviso di 10 giorni rispetto alla data di efficacia del recesso, dandone comunicazione mediante raccomandata con avviso di ricevimento.

La banca avrà la facoltà di recedere, 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 vengono regolate le transazioni PagoBANCOMAT;
- e) non osservi le norme contrattuali di cui agli artt. 1,4,5,10.

Tempi massimi di chiusura del rapporto

Il recesso provoca la chiusura del contratto immediatamente.

Reclami e procedure di risoluzione stragiudiziale delle controversie

I reclami vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca, che risponde entro 60 giorni dal ricevimento, per posta ordinaria all'indirizzo "Banco di Lucca e del Tirreno S.p.a. – Ufficio Reclami c/o La Cassa di Ravenna S.p.A. Piazza Giuseppe Garibaldi 6 48121 Ravenna RA", o per posta elettronica alla casella reclami@bancodilucca.it o tramite pec a reclami@pec.bancodilucca.it ovvero consegnata allo sportello dove è intrattenuto il rapporto.

In relazione ai servizi di pagamento i tempi massimi di risposta non sono superiori a 15 giornate lavorative dal ricevimento del reclamo.

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

- *Arbitro Bancario Finanziario (ABF)*; per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca. Resta fermo diritto del Cliente di presentare esposti alla Banca d'Italia.

Se il Cliente intenta il procedimento presso l'ABF si intende assolta la condizione di procedibilità prevista dalla normativa. La decisione dell'Arbitro non pregiudica la possibilità per il Cliente di ricorrere all'autorità giudiziaria ordinaria.

Ai fini del rispetto degli obblighi di mediazione obbligatoria previsti dal decreto legislativo 4 marzo 2010 n. 28, prima di fare ricorso all'autorità giudiziaria, quale condizione di procedibilità, il Cliente e la Banca devono tentare il procedimento di mediazione, ricorrendo:

- all'*Organismo di Conciliazione Bancaria* costituito dal Conciliatore BancarioFinanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR (www.conciliatorebancario.it, dove è consultabile anche il relativo regolamento) oppure
- ad uno degli altri organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito registro tenuto dal Ministero della Giustizia.

LEGENDA

Canone di locazione del terminale POS:	E' il corrispettivo che il cliente Esercente paga periodicamente alla banca per l'utilizzo dello specifico servizio. Viene di regola addebitato sul conto corrente del cliente. La periodicità dell'addebito può essere variabile.
Commissioni fisse per operazione	Ammontare (calcolato in termini fissi) dovuto dall'Esercente per il Servizio POS per ciascuna transazione effettuata.
Commissioni percentuali sul transato	Ammontare (calcolato in percentuale sull'importo del transato) dovuto



	dall'Esercente per il Servizio POS per ciascuna transazione effettuata.
Esercente	Soggetto utilizzatore del Servizio POS nel Punto di vendita convenzionato.
Terminale POS (point of sale)	Apparecchiatura fornita all'Esercente che consente la lettura elettronica delle carte o di altri dispositivi elettronici depositari di carte virtualizzate (es. smartphone) di pagamento e la successiva effettuazione della transazione.
Commissione di interscambio (Interchange Fee)	Commissione che le banche negoziatrici dell'incasso (banche acquirer) devono pagare alle banche che emettono le carte di debito, prepagate o di credito utilizzate per effettuare il pagamento (banche issuer) per ogni utilizzo della carta.
POS Fisso	Terminale da banco collegata con cavo direttamente alla linea internet o alla linea telefonica dell'Esercente.
POS Cordless	Terminale portatile che comunica, via radio, con la propria appendice che è direttamente connessa alla linea internet o alla linea telefonica dell'Esercente.
POS Wi-Fi	Terminale portatile che comunica tramite Wi-Fi con la rete internet dell'Esercente.
POS GPRS – GSM	Terminale portatile collegata a una scheda dati che utilizza la tecnologia GPRS – GSM.
POS Mobile	Dispositivo che si collega a smartphone o tablet (solitamente tramite connessione Bluetooth) e consente di effettuare le transazioni di acquisto attraverso la lettura delle carte di pagamento o di altri dispositivi elettronici depositari di carte virtualizzate (es. smartphone)
POS SmartPos	Terminale simile ad uno smartphone o ad un tablet (a seconda dei modelli), con sistema operativo Android, che consente di effettuare le transazioni di acquisto attraverso la lettura delle carte di pagamento o di altri dispositivi elettronici depositari di carte virtualizzate (es. smartphone) e permette l'integrazione di altri servizi evoluti tramite APP installate (es. Taxi, Accettazione Buoni Pasto, Calcolatrice, etc)