

## FOGLIO INFORMATIVO SERVIZIO P.O.S. (Point Of Sale)

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

**Banca Popolare Etica Società Cooperativa per Azioni**

Via Niccolò Tommaseo, 7 – 35131 Padova  
Tel. 049 8771111 – Fax 049 7399799  
E-mail: [posta@bancaetica.com](mailto:posta@bancaetica.com) – Sito Web: [www.bancaetica.it](http://www.bancaetica.it)

**Iscritta all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia al numero 5399** - Codice ABI 05018

Codice Fiscale e Numero Iscrizione al Registro delle Imprese di Padova: 02622940233

Iscritta all'Albo dei Gruppi Bancari in qualità di Capogruppo

Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

Soggetta all'attività di vigilanza e controllo di Banca D'Italia S.p.A.

**Principi e Finalità**

Banca Etica ispira tutta la sua attività operativa e culturale ai principi della Finanza Etica. “ (...) La Società si propone di gestire le risorse finanziarie di famiglie, donne, uomini, organizzazioni, società di ogni tipo ed enti, orientando i loro risparmi e disponibilità verso la realizzazione del bene comune della collettività. Attraverso gli strumenti dell'attività creditizia, la Società indirizza la raccolta ad attività socioeconomiche finalizzate all'utile sociale, ambientale e culturale, sostenendo – in particolare mediante le organizzazioni non profit - le attività di promozione umana, sociale ed economica delle fasce più deboli della popolazione e delle aree più svantaggiate. Inoltre sarà riservata particolare attenzione al sostegno delle iniziative di lavoro autonomo e/o imprenditoriale di donne e giovani anche attraverso interventi di microcredito e microfinanza. Saranno comunque esclusi i rapporti finanziari con quelle attività economiche che, anche in modo indiretto, ostacolano lo sviluppo umano e contribuiscono a violare i diritti fondamentali della persona. La Società svolge una funzione educativa nei confronti del risparmiatore e del beneficiario del credito, responsabilizzando il primo a conoscere la destinazione e le modalità di impiego del suo denaro e stimolando il secondo a sviluppare con responsabilità progettuale la sua autonomia e capacità imprenditoriale.”

(Estratto dall'art. 5 dello Statuto di Banca Etica)

Da compilare solo in caso di “OFFERTA FUORI SEDE”

Identificazione del soggetto che entra in contatto con il cliente

Offerta fuori sede tramite Sig./Sig.ra \_\_\_\_\_

Con la qualifica di: \_\_\_\_\_

Iscrizione all'Albo Unico dei Consulenti Finanziari con provvedimento n. \_\_\_\_\_

del \_\_\_\_\_ Indirizzo: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_ E-mail: \_\_\_\_\_

Dichiaro di aver ricevuto, dal soggetto sopra indicato, copia del presente Foglio Informativo.

\_\_\_\_\_  
(luogo e data)

\_\_\_\_\_  
(firma del cliente)

## CHE COS'È IL SERVIZIO POS

L'insieme di: terminale P.O.S. (Point Of Sale), procedure concordate, servizio di supporto, gestione delle operazioni di pagamento; insieme costituiscono il Servizio, che permette all'Esercente di ottenere dal prestatore di servizi autorizzativi, l'autorizzazione del pagamento di beni e/o servizi acquistati da parte dei portatori di carte di pagamento abilitate e/o altre tipologie di pagamento basate su identificazione virtuale, mediante l'utilizzo delle apparecchiature a ciò adibite.

Banca Etica (soggetto collocatore) usufruisce dei servizi di Nexi Payments S.p.A. (Gestore Terminale). Il P.O.S. viene fornito da Nexi ed è di sua proprietà.

L'Esercente deve conservare e custodire con ogni diligenza i terminali installati e consentire ai portatori di Carta di pagamento di effettuare, durante l'orario di apertura al pubblico di locali nei quali sono installati i terminali, l'acquisto delle merci e/o servizi mediante l'utilizzo della Carta.

## I PRINCIPALI RISCHI

Tra i principali rischi, si segnalano:

- nel caso in cui si verificano delle discrepanze tra l'importo delle operazioni effettuate sui terminali e quanto risulta dal giornale di fondo delle apparecchiature cui sono collegati i terminali, l'Esercente è tenuto a fornire alla banca, dietro sua richiesta, quanto necessario per effettuare le ricostruzioni del caso;
- l'inosservanza delle norme relative all'accettazione delle carte di credito, che prevedono la verifica della firma, comporta l'accollo del rischio dell'esito negativo dell'incasso da parte dell'Esercente in caso di contestazioni del titolare della carta;
- la variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto;
- la possibilità di riaddebito di importi relativi a Transazioni irregolari in quanto effettuate senza l'osservanza delle norme previste nel Contratto;
- la possibilità di sospensione del servizio in relazione a tutte le esigenze connesse all'efficienza, alla gestione operativa ed alla sicurezza del servizio medesimo;
- i rischi connessi a malfunzionamenti delle infrastrutture tecniche per la gestione delle transazioni P.O.S. (es. mancanza linea telefonica, mancanza della fornitura di energia elettrica, ecc.), che possono comportare sospensioni o ritardi nell'erogazione del servizio;
- i pagamenti effettuati mediante utilizzo fraudolento di strumenti di moneta elettronica.

## CARATTERISTICHE DEI TERMINALI POS

**Terminali POS: suddivisi per caratteristiche tecniche**

|   |   |
|---|---|
| <b>TECNOLOGIA CONTACTLESS</b> (di seguito denominata Cless) | La tecnologia Cless è un metodo di pagamento che consente di effettuare tutti gli acquisti semplicemente avvicinando la carta all'apposito lettore. La transazione avviene in pochi istanti. Avvicinandola al lettore si attende il segnale sonoro e luminoso ed il pagamento è eseguito. Inoltre, per importi minimi non è necessario firmare lo scontrino o digitare il codice PIN. Tutti i terminali sono dotati della tecnologia Cless. |
| <b>POS TRADIZIONALE ETHERNET</b>                            | Prodotto desktop Ethernet/PSTN per gli Esercenti con punto cassa fisso all'interno del punto vendita; es. alimentari, negozi al dettaglio (ferramenta, negozi per la casa ...)  |
| <b>POS CORDLESS</b>   | Prodotto cordless Ethernet/PSTN per gli Esercenti che hanno bisogno di accettare i pagamenti in mobilità circoscritta al proprio punto vendita; es. ristoranti, bar, ...  |
| <b>POS PORTATILE</b>  | Prodotto mobile con tecnologia 3G/ GPRS per gli Esercenti senza un punto vendita fisso, che hanno bisogno di accettare pagamenti in mobilità; es. presidio  |

|   |   |
|---|---|
|   | fiere/mercati, artigiani (elettricisti, idraulici).   |
| <b>SMARTPOS</b>                               | Terminale evoluto di accettazione dei pagamenti digitali con sistema operativo Android che migliora l'esperienza di pagamento sia per l'Esercente che per il Titolare Carta e offre all'Esercente numerosi applicazioni grazie alla nuova Nexi App Store utili a migliorare il proprio Business.  |
| <b>SMARTPOS CASSA</b>                         | Soluzione che integra, in un unico terminale, uno strumento di accettazione di pagamento evoluto, un'applicazione software di vendita e un registratore di cassa telematico, che consente all'Esercente di ottemperare all'obbligo della trasmissione telematica dei corrispettivi che decorre dal 1° Luglio 2019 / 1 Gennaio 2020 in base al volume d'affari.  |
| <b>SMARTPOS MINI</b>                          | Terminale evoluto di accettazione dei pagamenti digitali con sistema operativo Android che migliora l'esperienza di pagamento in mobilità e offre all'Esercente numerose applicazioni grazie alla nuova Nexi App Store utili a migliorare il proprio Business.  |
| <b>MOBILE POS</b>                             | Lettore carte connesso a telefono cellulare con app via bluetooth.<br>Pensato per esercenti con basso utilizzo (negoziato mensile fino 2.000 euro/mese) e non continuativo. Esempi: Ambulanti, Lavoratori autonomi, Piccoli Retailer e Studi Medici   |
| <b>POS DI PROPRIETÀ DELL'ESERCENTE</b>        | Terminale POS di proprietà dell'Esercente, l'erogazione del Servizio di pagamento sarà accettata solo a seguito delle verifiche tecniche, e il rispetto dei requisiti richiesti dai circuiti di pagamento, da parte di Nexi   |
| <b>VIRTUAL-POS - VPOS (xPAY) - e-Commerce</b> | Consente all'Esercente di ottenere di collegare i propri applicativi online (accessibili da Internet) al Virtual-POS per permettere a terzi di effettuare il pagamento con carte di credito o debito con accredito in conto corrente, dagli acquisti di beni e servizi effettuati.<br>Il Virtual POS collega i pagamenti effettuati in internet alla rete di pagamenti bancaria, assimilando a tutti gli effetti ai pagamenti effettuati sui terminali POS fisici, da questo la definizione di Virtual POS. |

## SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il Terminale POS, sarà fornito con due diverse tipologie di assistenza:

### ASSISTENZA PREMIUM

Attivando l'Assistenza Premium hai la garanzia dell'intervento di un tecnico specializzato presso il tuo punto vendita con priorità in tempi dedicati e ridotti. L'assistenza è garantita in massimo 4 ore dall'apertura dell'intervento anche durante il weekend. Nei principali capoluoghi italiani l'assistenza è garantita in massimo 2 ore.

### ASSISTENZA SMART

L'Assistenza Smart garantisce l'intervento di un tecnico specializzato presso il tuo punto vendita in 6 ore dall'apertura dell'intervento, in orario lavorativo (08.00-20.00) e da lunedì a sabato mattina.

## PRINCIPALI CONDIZIONI ECONOMICHE SERVIZI TECNICI

Le condizioni riportate nel presente foglio informativo includono tutti gli oneri economici posti a carico del cliente per la prestazione del servizio.

Per eventuali ulteriori oneri economici si fa riferimento a quanto indicato in Foglio Informativo Esercenti Nexi - Convenzionamento Per Le Operazioni Di Pagamento" riportato di seguito nel medesimo documento.

Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario **leggere attentamente il foglio informativo**.

## VOCI RICORRENTI DI ADDEBITO

Le condizioni si intendono con ricorrenza mensile e IVA esclusa.

### CONDIZIONI ECONOMICHE PROFILO "SMART"

Offerta POS che include l'Assistenza telefonica 24/7 e l'intervento tecnico presso il punto vendita con livello di servizio Smart. Per tutti i dettagli consultare il Sito Internet: [nexi.it/assistenzapremium](http://nexi.it/assistenzapremium)

|  |           |
|--|-----------|
| <b>POS TRADIZIONALE FISSO</b>          | Eur 23,00 |
| <b>POS CORDLESS</b>                    | Eur 27,00 |
| <b>POS PORTATILE 3G</b>                | Eur 27,00 |
| <b>SMARTPOS</b>                        | Eur 38,00 |
| <b>SMARTPOS CASSA</b>                  | Eur 65,00 |
| <b>SMARTPOS MINI</b>                   | Eur 27,00 |
| <b>MOBILE POS</b>                      | Eur 20,00 |
| <b>POS DI PROPRIETÀ DELL'ESERCENTE</b> | Eur 15,00 |

### CONDIZIONI ECONOMICHE PROFILO "PREMIUM"

Offerta POS che include, oltre l'assistenza telefonica 24/7, il livello di Assistenza Premium con tempi di intervento tecnico presso il punto vendita ridotti e dedicati anche il Sabato e la Domenica. Servizio soggetto a limitazioni territoriali. Per tutti i dettagli consultare il Sito Internet: [nexi.it/assistenzapremium](http://nexi.it/assistenzapremium)

|                               |           |
|-------------------------------|-----------|
| <b>POS TRADIZIONALE FISSO</b> | Eur 34,00 |
| <b>POS CORDLESS</b>           | Eur 34,00 |
| <b>POS PORTATILE 4G</b>       | Eur 34,00 |
| <b>SMARTPOS</b>               | Eur 48,00 |
| <b>SMARTPOS CASSA PLUS</b>    | Eur 77,00 |

### CONDIZIONI ECONOMICHE E-COMMERCE

Offerta POS Virtuali per esercenti che effettuano vendite online

|                                       |           |
|---------------------------------------|-----------|
| <b>XPAY EASY (e-commerce base)</b>    | Eur 17,00 |
| <b>XPAY PRO (e-commerce completo)</b> | Eur 25,00 |
| <b>XPAY FULL (e-commerce evoluto)</b> | Eur 35,00 |

### ALTRE VOCI E SCONTI

Condizioni valide per tutti i profili di servizio descritti precedentemente

|   |          |
|---|----------|
| <b>PINPAD</b>   | Eur 1,50 |
| <b>CANONE MENSILE RENDICONTAZIONE ELETTRONICA</b>         | Eur 0,00 |
| <b>ATTIVAZIONE RENDICONTAZ. ELETTR. PER PUNTO VENDITA</b> | Eur 0,00 |
| <b>INVIO COMUNICAZIONI PREVISTE DALLA LEGGE</b>           | Eur 0,00 |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>SCONTO PER POS SUCCESSIVI AL PRIMO</b> | Eur -1,50 |
| <b>SCONTO PER SOCI</b>                    | Eur -5,00 |

### VOCI CON ADDEBITO UNA TANTUM

Le condizioni si intendono IVA esclusa.

|  |                               |
|--|-------------------------------|
| INSTALLAZIONE TERMINALI TRADIZIONALI                                   | Eur 65,00                     |
| INSTALLAZIONE SMARTPOS E SMARTPOS MINI                                 | Eur 65,00                     |
| INSTALLAZIONE TERMINALI TRADIZIONALI OFFERTA "PREMIUM"                 | Eur 115,00                    |
| FORNITURA MOBILE POS OFFERTA "WELCOME"                                 | Eur 79,00                     |
| INSTALLAZIONE POS CON CASSA  | Eur 85,00                     |
| INSTALLAZIONE POS CON CASSA PLUS                                       | Eur 115,00                    |
| INSTALLAZIONE XPAY (e-commerce)  | Eur 200,00                    |
| DISINSTALLAZIONE TERMINALI TRADIZIONALI                                | Eur 100,00                    |
| DISINSTALLAZIONE SMARTPOS E SMARTPOS MINI                              | Eur 160,00                    |
| DISINSTALLAZIONE POS CON CASSA E CON CASSA PLUS                        | Eur 260,00                    |
| DISINSTALLAZIONE XPAY (e-commerce)                                     | Eur 35,00                     |
| SOSTITUZIONE TERMINALI TRADIZIONALI E SMARTPOS                         | Eur 55,00                     |
| SOSTITUZIONE SMARTPOS CASSA e CASSA PLUS                               | Eur 75,00                     |
| DISINSTALLAZIONE / SOSTITUZIONE MOBILE POS WELCOME                     | Eur 130,00                    |
| ATTIVAZIONE/ DISATTIVAZIONE TARDIVA ACCETTAZ. CARTE                    | Eur 5,00                      |
| COSTO ATTIVAZIONE SIM CARD   | Eur 20,00                     |
| RIPROGRAMMAZIONE XPAY  | Eur 150,00                    |
| USCITE A VUOTO TECNICO   | Eur 40,00                     |
| SPESE AMMINISTRATIVE POS SMARRITO TERMINALI TRADIZIONALI               | Valore residuo (min. 100,00€) |
| SPESE AMMINISTRATIVE ROUTER SMARRITO                                   | Valore residuo (min. 100,00€) |
| SPESE AMMINISTRATIVE SMARTPOS SMARRITO/NON RESTITUITO                  | Valore residuo (min. 189,00€) |
| SPESE AMMINISTRATIVE SMARTPOS CASSA SMARRITO/NON RESTITUITO            | Valore residuo (min. 249,00€) |
| RICONFIGURAZIONE POS CON USCITA TECNICO                                | Eur 80,00                     |
| COSTO RICONFIGURAZIONE POS TELEFONICA                                  | Eur 60,00                     |
| VARIAZIONE RAGIONE SOCIALE/DATI FISCALI SMARTPOS CASSA                 | Eur 130,00                    |
| COSTO FISSO PER TRANSAZIONE E-COMMERCE (DA SOMMARE AI COSTI VARIABILI) | EUR 0,09                      |

### RECESSO

Il Contratto è a tempo indeterminato. L'esercente ha facoltà di recedere dal Contratto, anche relativamente ad uno solo o a più punti vendita, in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e spese di chiusura solo relativamente al servizio di Acquiring, mediante comunicazione scritta da inviare alla Banca a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

Il recesso si considera efficace dal momento in cui la Banca ne viene a conoscenza.

La Banca e Nexi potranno recedere dal Contratto con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico dell'Esercente, dandone comunicazione allo stesso in forma scritta a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno.

Risoluzione: Nexi e la Banca possono dichiarare risolto il Contratto, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, comunicandolo all'Esercente per iscritto mediante raccomandata con ricevuta di ritorno, nelle seguenti ipotesi:

- mancata osservanza da parte dell'Esercente degli obblighi contrattuali in materia di manutenzione, di codici di identificazione, di custodia dell'Esercente e di divieto di imposizione di commissioni aggiuntive per i Titolari che utilizzano la carta di debito circuito PagoBANCOMAT®;
- accertamento di protesti cambiari, di sequestri, di decreti ingiuntivi o di azioni esecutive a carico dell'Esercente;
- infedele dichiarazione dei dati dell'Esercente e/o dei punti vendita resi al momento della sottoscrizione del Contratto;
- il sospetto di utilizzi fraudolenti, non autorizzati o contrari alla disciplina in materia di antiriciclaggio e finanziamento al terrorismo;
- estinzione del conto corrente intrattenuto dall'Esercente con la Banca, qualora entro 10 giorni dall'estinzione, l'Esercente non comunichi a Nexi altro conto acceso presso la Banca per il regolamento contabile dei servizi.

### RECLAMI

I reclami possono essere presentati a

- Banca Etica
- Nexi

I reclami verso **Banca Etica** vanno inviati all'Ufficio Reclami della banca tramite uno dei seguenti canali:

- indirizzo postale: via Niccolò Tommaseo, 7 - 35131 Padova;
- PEC: reclami@pec.bancaetica.com,
- posta elettronica: reclami@bancaetica.com

L'ufficio reclami risponde entro 60 giorni dal ricevimento.

Per i reclami relativi ai servizi di pagamento rientranti nella disciplina del D.Lgs. 11/2010 come modificato dal D. Lgs. 218/2017, c.d. Direttiva PSD2, il termine per provvedere alle richieste è di 15 giornate operative dalla ricezione del reclamo stesso.

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

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla banca.
- Conciliatore Bancario Finanziario. Se sorge una controversia con la banca, il cliente può attivare una procedura di conciliazione che consiste nel tentativo di raggiungere un accordo con la banca, grazie all'assistenza di un conciliatore indipendente. Per questo servizio è possibile rivolgersi al Conciliatore Bancario Finanziario (Organismo iscritto nel Registro tenuto dal Ministero della Giustizia), con sede a Roma, Via delle Botteghe Oscure 54, tel. 06.674821, sito internet [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it)
- ad altro organismo di mediazione convenuto tra le parti.

I reclami verso **Nexi** vanno presentati con comunicazione scritta tramite i seguenti canali:

- sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it), nella sezione Reclami, compilando il Form reclami "esercenti"
- via fax al n. 02/3488.9154
- via email all'indirizzo: [c.satisfaction@nexi.it](mailto:c.satisfaction@nexi.it)
- con PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo: [reclami.nexipayments@pec.nexi.it](mailto:reclami.nexipayments@pec.nexi.it)
- a mezzo posta ordinaria, raccomandata A.R. o posta prioritaria ai seguenti recapiti: Nexi Payments - Claims Management, Corso Sempione n. 55, 20149, Milano.

Per maggiori dettagli in merito alle modalità di gestione dei reclami, si rimanda alla sezione Reclami del sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it).

È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza l'Esercente.

Nexi darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giornate operative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Qualora l'Emittente venga a trovarsi nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche sovra indicate, potrà sottoporre all'Esercente una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 (quindici) giornate operative. Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 (quindici) giornate operative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza dell'Emittente. Nei casi di risposta interlocutoria, l'Emittente dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) giornate operative. Se la Società non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se l'Esercente non è comunque soddisfatto della risposta, l'Esercente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi espressamente previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario.

Per conoscere condizioni e modalità per rivolgersi all'ABF, l'Esercente può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul Sito Internet, nonché presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure consultare direttamente il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

Le modalità per la messa a disposizione della Guida sono reperibili anche attraverso il Servizio Clienti.

## LEGENDA

|                     |  |
|---------------------|--|
| POS                 | <i>Point Of Sale</i> . Apparecchiatura che consente l'accettazione delle carte di pagamento e l'effettuazione dell'ordine di pagamento.  |
| ACQUIRING           | Il servizio di acquiring consente l'accettazione mediante terminali POS dei pagamenti effettuati attraverso carte di credito e di debito.  |
| CARTA DI CREDITO    | Carta di pagamento emessa da un ente convenzionato con un circuito internazionale (es. VISA, MasterCard, American Express, Diners Club, JCB, UPI) che consente l'acquisto di beni e servizi, in presenza di disponibilità dei massimali di spesa della carta stessa, presso gli esercizi convenzionati, in ambito nazionale ed internazionale. |
| CARTA DI DEBITO     | Carta di pagamento che consente l'acquisto di beni e servizi, in presenza di fondi disponibili sul conto corrente del titolare e di disponibilità dei massimali di spesa della carta stessa, presso gli esercizi convenzionati, in ambito nazionale (circuito PagoBANCOMAT®) ed internazionale (es. circuiti Maestro, V PAY, ecc.).            |
| CARTA PREPAGATA     | Carta di pagamento che consente l'acquisto di beni e servizi, in presenza di fondi precaricati sulla carta stessa, presso gli esercizi convenzionati, in ambito nazionale ed internazionale.   |
| ESERCENTE           | Soggetto che aderisce al contratto del Servizio POS stipulato con la Banca.  |
| PAN                 | <i>Primary Account Number</i> . È il numero della carta di pagamento.  |
| PIN                 | <i>Personal Identification Number</i> . È il codice riservato al titolare carta per autorizzare le transazioni con le carte, può essere usato al posto della firma sullo scontrino.  |
| PINPAD              | Accessorio abbinabile al terminale POS, usato per il riconoscimento della carta di pagamento in modalità ContactLess e per l'interazione con il cliente al momento della digitazione del PIN.  |
| SIM DATI            | Scheda fornita da un operatore telefonico che permette al POS di trasmettere dati utilizzando l'infrastruttura di uno o più operatori.   |
| SDD                 | <i>SEPA Direct Debit</i> . È un'operazione di incasso pre-autorizzato con apposito mandato, utilizzato generalmente per i pagamenti di natura ricorrente.  |
| TERMINALE POS FISSO | Apparecchiatura provvista di cavo per il collegamento alla linea telefonica di rete fissa analogica e di cavo di alimentazione elettrica.  |

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| TERMINALE POS<br>ETHERNET     | Apparecchiatura provvista di cavo per il collegamento ad una linea di trasmissione dati digitale con protocollo TCP/IP, assimilabile ad un collegamento alla rete Internet, e di cavo di alimentazione elettrica.   |
| TERMINALE POS GPRS            | Apparecchiatura FISSA (con cavo di alimentazione) oppure PORTATILE ovunque (con batteria ricaricabile), che si comporta come un telefono cellulare e veicola i dati delle transazioni attraverso le reti di telefonia mobile GPRS/GSM; al suo interno contiene una SIM card.  |
| TERMINALE POS<br>CORDLESS     | Tradotto "Senza cavi". Apparecchiatura a batteria utilizzabile per qualche decina di metri collegato via Bluetooth a una base fissa connessa alla presa telefonica dell'esercente e ad una presa elettrica per la ricarica della batteria.  |
| TERMINALE POS<br>TRADIZIONALE | Apparecchio POS in grado di gestire pagamenti effettuati con qualunque tipo di carta elettronica.   |
| SMARTPOS                      | Terminali di pagamento con schermo touchscreen e con sistema Android.   |
| CONTACTLESS / CLESS           | Tradotto "Senza contatto" (cless è l'abbreviazione di contactless). Identifica dei dispositivi, sia POS che carte di pagamento, dotati di una antenna radio interna. La carta contactless si connette al POS contactless a 4-5 centimetri di distanza senza inserire il chip o strisciare la banda magnetica. Fino a 25 euro di spesa non richiede il PIN e neanche la stampa e la firma sullo scontrino. |



## FOGLIO INFORMATIVO ESERCENTI NEXI - CONVENZIONAMENTO PER LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

Richiesta tramite Banca

### INFORMAZIONI SULLA SOCIETÀ

Nexi Payments SpA • Corso Sempione 55, 20149 Milano • T. 39 02.3488.1 • F. 39 02.3488.4180 • Reg. Imprese Milano, Monza Brianza e Lodi, C.F. 04107060966 • Membro del Gruppo IVA Nexi P.IVA 10542790968 • REA Milano 1725898 • Capitale Sociale € 97.823.643,40 i.v. • Albo IMEL art. 114-quater del D. Lgs. 385/1993 n. 32875.7 • Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento di Nexi SpA

### INFORMAZIONI SULLA BANCA (SOGGETTO COLLOCATORE DEL SERVIZIO ACQUIRING)

Banca Popolare Etica S.c.p.a. - Indirizzo della sede Legale e direzione generale: Via Tommaseo Niccolò n. 7, 35131 Padova - C. Fiscale: 02622940233, P. IVA: 01029710280.

Tel: 049.8771111 - Fax: 049.7399799 - PEC: segreteria@pec.bancaetica.com - Sito: www.bancaetica.com

### CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

#### Che cos'è il servizio fornito da Nexi Payments S.p.A.

Il servizio di acquiring è l'insieme delle attività svolte da Nexi Payments S.p.A. relative:

- alla Funzionalità Pagamenti nel Punto Vendita e a Distanza\*: funzionalità del Servizio che consente all'Esercente di accettare Transazioni Elettroniche presso il proprio punto vendita e online senza l'impiego di un Gateway di Pagamento.
- alla Funzionalità Pagamenti E-Commerce: consente all'Esercente di accettare Transazioni via Internet sul proprio sito internet.
- alla Funzionalità Pagamenti per Corrispondenza e Telefonici: consente all'Esercente di accettare Transazioni per Corrispondenza e Telefoniche.

#### Modelli commissionali

Sono previsti diversi modelli commissionali, tra i quali, i modelli "Commissioni Differenziate" e "Commissione Unica". L'applicazione di uno dei modelli dovrà essere richiesto per iscritto da parte dell'Esercente, così come le eventuali variazioni successive.

#### Modalità di accredito delle Transazioni

- a) POS netto: la Banca o Nexi provvederà ad accreditare il conto corrente bancario dell'Esercente per un importo pari all'ammontare delle Transazioni Elettroniche al netto delle commissioni applicate.
- b) POS lordo: la Banca o Nexi Payments S.p.A. provvederà ad accreditare il conto corrente bancario dell'Esercente per un importo pari all'ammontare lordo del-

le Transazioni. Mensilmente Nexi Payments S.p.A. addebiterà il suddetto conto corrente bancario per un importo pari all'ammontare delle commissioni relative alle Transazioni registrate nell'Estratto Conto.

#### Servizi Tecnici, Servizi Distintivi e Funzioni Aggiuntive

Al servizio possono essere collegati eventuali servizi tecnici (il Servizio POS, il Servizio Gateway di Pagamento), servizi distintivi e funzioni aggiuntive, quale ad esempio, i Servizi Distintivi Alberghi e noleggi, etc. Tali servizi verranno erogati secondo le modalità, i termini e le condizioni di volta in volta vigenti al momento della richiesta di convenzionamento e saranno oggetto di specifica regolamentazione sottoscritta specificamente.

#### Principali rischi

- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio) ove contrattualmente previsto.
- Possibilità di riaddebito di importi relativi a Transazioni irregolari in quanto effettuate senza l'osservanza delle norme previste nel Regolamento Esercenti Nexi e nelle clausole particolari relative alle differenti modalità di vendita.
- Possibilità di addebito di multe applicate dai Circuiti Internazionali a Nexi Payments S.p.A. per irregolarità commesse dall'Esercente a causa della mancata osservanza delle norme previste nel Regolamento Esercenti.
- Mancato accredito di importi relativi a Transazioni in caso di comunicazione di IBAN errato da parte dell'Esercente.

### CONDIZIONI ECONOMICHE MASSIME APPLICABILI

Di seguito vengono riportate le condizioni economiche massime applicabili all'Esercente per il servizio acquiring offerto da Nexi Payments SpA. La Banca determinerà, entro i sotto elencati limiti massimi fissati da Nexi Payments SpA, le condizioni

effettivamente applicate che sono riportate nel "Documento di sintesi Esercenti Nexi" contenuto nel Contratto.

# FOGLIO INFORMATIVO ESERCENTI NEXI - CONVENZIONAMENTO PER LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

Richiesta tramite Banca

## FUNZIONALITÀ PAGAMENTI NEL PUNTO VENDITA E A DISTANZA, E-COMMERCE, PER CORRISPONDENZA E TELEFONICI

### 1. COMMISSIONE DIFFERENZIATA

| Tipo carta                  | Commissione di Acquiring (*) |                                  | Magg. Extra EEA | Riduzione per transazioni di importo <= 30 € |
|-----------------------------|------------------------------|----------------------------------|-----------------|--|
|                             | %                            | euro                             |                 |  |
| VISA CONSUMER CREDIT        | 4,10%                        | 2,5 euro mese 75 euro una tantum | 2,00%           | 0,01%  |
| VISA COMMERCIAL             | 4,19%                        |                                  | 2,00%           | 0,01%  |
| VISA CONSUMER PREPAID       | 4,00%                        |                                  | 2,00%           | 0,01%  |
| VISA CONSUMER DEBIT         | 4,00%                        |                                  | 2,00%           | 0,01%  |
| V PAY CONSUMER DEBIT        | 4,00%                        |                                  | 2,00%           | 0,01%  |
| V PAY CONSUMER PREPAID      | 4,00%                        |                                  | 2,00%           | 0,01%  |
| MASTERCARD CONSUMER CREDIT  | 4,10%                        |                                  | 2,00%           | 0,01%  |
| MASTERCARD COMMERCIAL       | 4,19%                        |                                  | 2,00%           | 0,01%  |
| MAESTRO COMMERCIAL          | 4,19%                        |                                  | 2,00%           | 0,01%  |
| MASTERCARD CONSUMER DEBIT   | 4,10%                        |                                  | 2,00%           | 0,01%  |
| MASTERCARD CONSUMER PREPAID | 4,00%                        |                                  | 2,00%           | 0,01%  |
| MAESTRO CONSUMER DEBIT      | 4,00%                        |                                  | 2,00%           | 0,01%  |
| MAESTRO CONSUMER PREPAID    | 4,00%                        |                                  | 2,00%           | 0,01%  |
| PAGOBANCOMAT                | 3,50%                        |                                  | n.a.            | 0,01%  |
| BANCOMAT PAY (1)            | 3,50%                        |                                  | n.a.            | 0,01%  |
| JCB                         | 5,00%                        |                                  | 0,00%           | 0,01%  |
| UPI                         | 5,00%                        |                                  | 0,00%           | 0,01%  |

Nota: per le transazioni realizzate tramite accettazione di Carte emesse da NEXI (cosiddette "CARTE ON US") valgono le medesime Commissioni di Acquiring associate alle Carte Europee di tipologia equivalente.

### 2. COMMISSIONE UNICA:

| Tipo carta       | Commissione di Acquiring (*) |                                  | Riduzione per transazioni di importo <= 30 € |
|------------------|------------------------------|----------------------------------|--|
|                  | %                            | euro                             |  |
| VISA/MASTERCARD  | 6,19%                        | 2,5 euro mese 75 euro una tantum | 0,01%  |
| PAGOBANCOMAT     | 3,50%                        |                                  | 0,01%  |
| BANCOMAT PAY (1) | 3,50%                        |                                  | 0,01%  |
| JCB              | 5,00%                        |                                  | 0,01%  |
| UPI              | 5,00%                        |                                  | 0,01%  |

(1) Il Servizio Bancomat Pay non è al momento disponibile; Nexi provvederà a informare l'esercente non appena il servizio sarà utilizzabile.

(\*) La Commissione in percentuale si applica al valore di ciascuna transazione effettuata. La Commissione in euro si cumula a quella percentuale e si applica per ogni punto vendita che ha sottoscritto con Nexi Payments SpA un contratto di convenzionamento Esercenti. La Commissione in euro, relativa al "Programma Protection Plus", non si applica a:

1. gli esercenti che non hanno fatto transazioni nell'anno solare;
2. gli esercenti della Pubblica Amministrazione;
3. gli esercenti con più di 6 milioni di transazioni all'anno Visa e/o Mastercard, indipendentemente dalla tipologia di transazione, elettronica o e-commerce;
4. gli esercenti abilitati all'accettazione delle sole carte PagoBancomat e/o Bancomat Pay.

Nel caso in cui l'Esercente, ai sensi dell'art. 10, lett. v) del Regolamento Esercenti, non si avvalga di Nexi Payments SpA per l'autocertificazione allo Standard di sicurezza PCI-DSS (cd. "Verifica PCI-DSS"), gli sarà rimborsata una quota parte della Commissione in euro, pari a euro 1,5 per ciascun mese dell'anno solare di competenza. Il rimborso, riconosciuto come conguaglio entro fine anno, sarà effettuato alla espressa condizione che l'Esercente: i) ne abbia dato comunicazione (di seguito anche la "Comunicazione") a Nexi entro il 20 del mese successivo a quello di attivazione del Servizio, mediante apposito mo-

dulo disponibile nell'area Business del sito nexi.it, da inviare all'indirizzo e-mail protectionplus@nexi.it; (ii) abbia consegnato a Nexi, il questionario SAQ ("Self Assessment Questionnaire") e la relativa certificazione AoC ("Attestation of Compliance") entro i termini previsti, ovvero per il primo anno entro il 31 marzo o 30 settembre o comunque entro 3 mesi dall'attivazione del Servizio; per gli anni successivi entro il 31 marzo. Tali documenti dovranno essere inviati a Nexi Payments SpA via e-mail all'indirizzo e-mail protectionplus@nexi.it. Il SAQ e l'AoC sono resi disponibili dal Council PCI al seguente indirizzo web: [https://www.pcisecuritystandards.org/document\\_library](https://www.pcisecuritystandards.org/document_library)

In assenza dell'invio della Comunicazione nei tempi previsti si intende applicato il Programma Protection Plus. Lo stesso varrà nel caso in cui, pur avendo fornito comunicazione, non si provveda, nei termini indicati ad inviare il SAQ e AoC debitamente compilati.

Negli anni successivi, l'Esercente avrà comunque la possibilità in qualsiasi momento sia di aderire alla "Verifica PCI-DSS", inviandone "Comunicazione" entro il 31 gennaio, sia di tornare ad avvalersi del Programma servendosi dei medesimi canali. Qualora l'Offerta a cui aderisce l'esercente lo preveda la commissione in euro relativa al "Programma Protection Plus" sarà applicata a fine anno in un'unica soluzione per un importo massimo pari 37,5€ il primo anno e pari a 30€ gli anni successivi. Tale commissione, in questo caso, si riterrà assolta e quindi non addebitata, qualora sia pari o inferiore al valore annuo della commissione in percentuale maturato sulle transazioni effettuate nell'anno solare; in caso con-

# FOGLIO INFORMATIVO ESERCENTI NEXI - CONVENZIONAMENTO PER LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

## Richiesta tramite Banca

trario, NEXI addebiterà la differenza tra i due valori commissionali nell'Estratto Conto relativo al mese di dicembre. L'elenco delle offerte che prevedono tale

modalità di addebito è consultabile su [www.nexi.it/protectionplus/offerte-conguaglio.html](http://www.nexi.it/protectionplus/offerte-conguaglio.html)

### 3. ALTRE OFFERTE:

#### Offerta disponibile solo presso le Banche aderenti

#### START (\*\*)

Per ogni mese contabile, verrà stornato in E/C l'importo delle commissioni percentuali fino ad un massimo di 1.000 Euro di negoziato effettuato nel punto vendita con carte del circuito Visa, Mastercard e PagoBancomat. Il limite massimo di 1.000 Euro è moltiplicabile per numero di POS attivati con l'offerta "START".

| Tipo carta      | Commissione di Acquiring (*) |                                   | Riduzione per transazioni di importo <= 30 € |
|-----------------|------------------------------|-----------------------------------|--|
|                 | %                            | euro                              |  |
| VISA/MASTERCARD | 3,99%                        | 2,5 euro mese 7,5 euro una tantum | 0,01%  |
| PAGOBANCOMAT    | 3,99%                        |                                   | 0,01%  |
| JCB             | 3,99%                        |                                   | 0,01%  |
| UPI             | 3,99%                        |                                   | 0,01%  |

(1) Il Servizio Bancomat Pay non è al momento disponibile; Nexi provvederà a informare l'esercente non appena il servizio sarà utilizzabile.

(\*) La Commissione in percentuale si applica al valore di ciascuna transazione effettuata. La Commissione in euro si cumula a quella percentuale e si applica per ogni punto vendita che ha sottoscritto con Nexi Payments SpA un contratto di convenzionamento Esercenti. La Commissione in euro, relativa al "Programma Protection Plus", non si applica a:

- gli esercenti che non hanno fatto transazioni nell'anno solare;
- gli esercenti della Pubblica Amministrazione;
- gli esercenti con più di 6 milioni di transazioni all'anno Visa e/o Mastercard, indipendentemente dalla tipologia di transazione, elettronica o e-commerce;
- gli esercenti abilitati all'accettazione delle sole carte PagoBancomat.

Nel caso in cui l'Esercente, ai sensi dell'art. 10, lett. v) del Regolamento Esercenti, non si avvalga di Nexi Payments SpA per l'autocertificazione allo Standard di sicurezza PCI-DSS (cd. "Verifica PCI-DSS"), gli sarà rimborsata una quota parte della Commissione in euro, pari a euro 1,5 per ciascun mese dell'anno solare di competenza. Il rimborso, riconosciuto come conguaglio entro fine anno, sarà effettuato alla espressa condizione che l'Esercente: i) ne abbia dato comunicazione (di seguito anche la "Comunicazione") a Nexi entro il 20 del mese successivo a quello di attivazione del Servizio, mediante apposito modulo disponibile nell'area Business del sito [nexi.it](http://nexi.it), da inviare all'indirizzo e-mail [protectionplus@nexi.it](mailto:protectionplus@nexi.it); (ii) abbia consegnato a Nexi, il questionario SAQ ("Self Assessment Questionnaire") e la relativa certificazione AoC ("Attestation of Compliance") entro i termini previsti, ovvero per il primo anno entro il 31 marzo o 30 settembre o comunque entro 3 mesi dall'attivazione del Servizio; per gli anni successivi entro il 31 marzo. Tali documenti dovranno essere inviati a Nexi Payments SpA via e-mail all'indirizzo e-mail [protectionplus@nexi.it](mailto:protectionplus@nexi.it). Il SAQ e l'AoC sono resi disponibili dal Council PCI al seguente indirizzo web: [https://www.pcisecuritystandards.org/document\\_library](https://www.pcisecuritystandards.org/document_library). In assenza dell'invio della Comunicazione nei tempi previsti si intende applicato il Programma Protection Plus. Lo stesso varrà nel caso in cui, pur avendo fornito

comunicazione, non si provveda, nei termini indicati ad inviare il SAQ e AoC debitamente compilati.

Negli anni successivi, l'Esercente avrà comunque la possibilità in qualsiasi momento sia di aderire alla "Verifica PCI-DSS", inviandone "Comunicazione" entro il 31 gennaio, sia di tornare ad avvalersi del Programma servendosi dei medesimi canali.

Qualora l'Offerta a cui aderisce l'esercente lo preveda la commissione in euro relativa al "Programma Protection Plus" sarà applicata a fine anno in un'unica soluzione per un importo massimo pari 37,5€ il primo anno e pari a 30€ gli anni successivi. Tale commissione, in questo caso, si riterrà assolta e quindi non addebitata, qualora sia pari o inferiore al valore annuo della commissione in percentuale maturato sulle transazioni effettuate nell'anno solare; in caso contrario, NEXI addebiterà la differenza tra i due valori commissionali nell'Estratto Conto relativo al mese di dicembre. L'elenco delle offerte che prevedono tale modalità di addebito è consultabile su [www.nexi.it/protectionplus/offerte-conguaglio.html](http://www.nexi.it/protectionplus/offerte-conguaglio.html)

(\*\*) In caso di adesione all'offerta "Start", è prevista una commissione percentuale identica per tutte le carte del Circuito Visa, Mastercard e PagoBancomat.

La maggiorazione viene applicata anche nel caso di transato totale del mese pari o inferiore a 1.000 €.

(\*\*\*) Alla commissione percentuale viene applicata una maggiorazione solo se il totale del negoziato generato dalle carte Extra EEA e/o dalle carte Commercial è superiore alla soglia del 5% del negoziato complessivo del punto vendita nel mese contabile. Sopra tale soglia, la commissione percentuale è maggiorata come da tabella sottostante. A titolo di mero esempio, in caso di commissione pari all'1,2%, la maggiorazione prevista sarà pari a 1,5%.

| Commissione percentuale             | Magg. Extra EEA/Commercial applicata |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>INFERIORE O UGUALE ALL'1%</b>    | 1,8%                                 |
| <b>TRA 1,01% E 1,3%</b>             | 1,5%                                 |
| <b>SUPERIORE O UGUALE ALL'1,31%</b> | 1%                                   |

### A) INTERCHANGE FEE

Le commissioni di interscambio applicate dai Circuiti Internazionali (non aggiuntive rispetto a quelle indicate nei precedenti punti 1), 2) e 3) perché già ricomprese nelle stesse) sono consultabili al link: [www.nexi.it/interchangefee](http://www.nexi.it/interchangefee) e sono consegnate unitamente al presente documento.

### B) ONERI DI CIRCUITO

I costi che Nexi deve sostenere nei confronti dei Circuiti Internazionali – non aggiuntivi rispetto a quanto indicato nei precedenti punti 1), 2) e 3) – sono consegnati unitamente al presente documento. Tali oneri verranno trimestralmente adeguati sulla base dei costi applicati a Nexi dai Circuiti Internazionali. In caso di modifiche rilevanti l'adeguamento potrà avere una maggior frequenza. Le variazioni verranno rese note tramite pubblicazione nell'area trasparenza del sito Nexi.

### C) TEMPI DI ESECUZIONE E DATA VALUTA PER L'ACCREDITO DELLE TRANSAZIONI EFFETTUATE SUL CONTO CORRENTE BANCARIO DELL'ESERCENTE:

Le banche che intervengono nell'operazione – quella incaricata da Nexi e quella dell'Esercente – devono eseguire l'operazione di accredito delle somme entro precisi termini temporali previsti dal D. Lgs. 11/2010. La data valuta dell'accredito sul conto dell'Esercente non può essere successiva alla giornata operativa in cui l'importo dell'operazione di pagamento viene accreditato sul conto della banca dell'Esercente.

### D) DATA VALUTA PER L'ADDEBITO DELLE COMMISSIONI SUL CONTO CORRENTE BANCARIO DELL'ESERCENTE (per esercenti che operano in modalità POS lordo):

#### • Transazioni effettuate con carte di credito o prepagate

Entro 7 giorni lavorativi successivi alla data di riferimento dell'estratto conto (se il giorno di addebito cade di domenica o in un giorno festivo, la valuta è posticipata al primo giorno feriale successivo).

## FOGLIO INFORMATIVO ESERCENTI NEXI - CONVENZIONAMENTO PER LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

### Richiesta tramite Banca

- **La maggiorazione percentuale di commissione per transazioni Extra EEA** sui prodotti Visa Credito, Mastercard Credito, Visa Debito/VPAY/Prepagato, Mastercard Debito/Maestro/Prepagate, Visa Commercial, Mastercard Commercial, verrà addebitata con cadenza mensile.
- **La commissione una tantum, relativa al Programma Protection Plus**, verrà addebitata nel primo mese di utilizzo del Servizio di acquiring da parte dell'Esercente.  
In caso l'esercente scelga un'Offerta che prevede l'applicazione a fine anno in un'unica soluzione della commissione in euro relativa al "Programma Protection Plus" (nelle due componenti "una tantum" e commissione mensile), qualora non assolta secondo le modalità indicate, verrà applicata nell'Estratto Conto relativo al mese di dicembre.

### E) ESTRATTO CONTO:

- Costi di generazione, emissione e di invio:
  - estratto conto on-line (disponibile sul sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it)): gratuito.
  - estratto conto cartaceo: € 1,15.
- Imposta governativa di bollo su estratti conto superiori a € 77,47: € 2.
- Richiesta copia estratto conto: € 1,00.

### F) COSTI PER CATEGORIE MERCEOLOGICHE A RISCHIO (SOLO PER E-COMMERCE E MOTO):

- Canone annuo da riconoscere, anticipatamente, ai Circuiti Internazionali VISA e MASTERCARD dagli Esercenti appartenenti alle categorie merceologiche

definite ad alto rischio, pari, per ognuno dei Circuiti, a 500 USD per punto vendita attivato. Tale importo sarà fatturato in Euro convertito al cambio vigente nel giorno di emissione della relativa fattura. Gli elenchi delle categorie merceologiche definite ad alto rischio sono consultabili nell'area Trasparenza del sito della società e forniti unitamente al presente documento.

### G) RICHIESTA DOCUMENTAZIONE, MATERIALI, INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI:

- Copia Contratto sottoscritto dall'Esercente: servizio gratuito.
- Copia "Documento di Sintesi Esercenti Nexi" aggiornata: servizio gratuito.
- Copia documentazione transazioni effettuate in un anno: servizio gratuito.
- Copia di un singolo documento di spesa: servizio gratuito.
- Copia di comunicazioni già ricevute: servizio gratuito.
- Altre comunicazioni di legge: servizio gratuito.
- Vetrofanie Limited Acceptance: 10,00 euro IVA (cad.).

### H) SERVIZI ACCESSORI:

- Registrazione e utilizzo dell'area riservata ai clienti Nexi del sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it): servizio gratuito.
- Servizio Clienti Nexi: servizio gratuito (numero soggetto a tariffazione in funzione dell'operatore telefonico utilizzato).

### I) SPESE PER LA COMUNICAZIONE DEL RIFIUTO DEGLI ORDINI DI PAGAMENTO:

Non previste.

- sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it), nella sezione Reclami, compilando il Form reclami "esercenti"
- via fax al n. 02/3488.9154
- via email all'indirizzo: [c.satisfaction@nexi.it](mailto:c.satisfaction@nexi.it)
- con PEC (Posta Elettronica Certificata) all'indirizzo: [reclami.nexipayments@pec.nexi.it](mailto:reclami.nexipayments@pec.nexi.it)
- a mezzo posta ordinaria, raccomandata A.R. o posta prioritaria ai seguenti recapiti:

Nexi Payments - Claims Management, Corso Sempione n. 55, 20149, Milano.

Per maggiori dettagli in merito alle modalità di gestione dei reclami, si rimanda alla sezione Reclami del sito [www.nexi.it](http://www.nexi.it).

È considerato valido il reclamo che contiene gli estremi di chi lo propone, i motivi del reclamo, la firma o analogo elemento che consenta di identificare con certezza l'Esercente.

La Società darà riscontro al reclamo entro 15 (quindici) giornate operative dalla sua ricezione, indicando, in caso di accoglimento, i tempi previsti per risolvere il problema.

Qualora l'Emittente venga a trovarsi nell'impossibilità di rispondere al reclamo entro le tempistiche sopra indicate, potrà sottoporre all'Esercente una risposta interlocutoria dettagliando le ragioni che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro le 15 (quindici) giornate operative. Le circostanze che hanno determinato l'impossibilità a rispondere entro 15 (quindici) giornate operative non devono, in ogni caso, essere dovute a volontà o negligenza dell'Emittente. Nei casi di risposta interlocutoria, l'Emittente dovrà comunque fornire una risposta definitiva al reclamo entro 35 (trentacinque) giornate operative. Se la Società non risponde al reclamo nei termini stabiliti oppure il reclamo non è accolto o se l'Esercente non è comunque soddisfatto della risposta, l'Esercente può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario ("ABF") nei casi espressamente previsti nella Guida pratica all'Arbitro Bancario Finanziario.

Per conoscere condizioni e modalità per rivolgersi all'ABF, l'Esercente può consultare l'apposita "Guida" disponibile sul Sito Internet, nonché presso le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico oppure consultare direttamente il sito [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it).

Le modalità per la messa a disposizione della Guida sono reperibili anche attraverso il Servizio Clienti.

## RECESSO E RECLAMI

### Recesso dal Contratto

#### Recesso dell'Esercente

L'Esercente ha facoltà di recedere dal Contratto, anche relativamente ad uno solo o a più punti vendita, in qualsiasi momento, senza preavviso, senza penalità e senza spese (solo relativamente al Servizio di Pagamento), mediante comunicazione scritta a mezzo raccomandata A.R. da inviare a Nexi al seguente indirizzo: Nexi Payments SpA - Corso Sempione, 55 - 20149 Milano.

#### Recesso di Nexi Payments SpA

Nexi può recedere dal Contratto con preavviso di 2 (due) mesi e senza nessun onere a carico dell'Esercente (solo relativamente al Servizio di Pagamento), dandone comunicazione in forma scritta all'Esercente, su supporto cartaceo a mezzo raccomandata A.R. all'indirizzo indicato nella Domanda di Adesione Esercenti Nexi o a quello successivamente comunicato, o tramite il Portale Esercenti, su Supporto Durevole, inviando in questo caso apposito avviso di pubblicazione all'Esercente via e-mail. In alternativa, la comunicazione di recesso, potrà essere fornita anche mediante altro Supporto Durevole concordato in anticipo con l'Esercente. Il recesso si considera efficace trascorsa la durata del periodo di preavviso a decorrere dal momento in cui l'Esercente viene a conoscenza dell'esercizio del recesso da parte di Nexi.

#### Diritti ed obblighi dell'Esercente in tutti i casi di recesso

A decorrere dalla data di efficacia del recesso, l'Esercente non potrà compiere ulteriori Transazioni con le Carte e dovrà restituire immediatamente a Nexi tutto il materiale da quest'ultima fornitogli, nonché rimuovere le vetrofanie relative al servizio. L'Esercente resta inoltre obbligato al pagamento di ogni ragione di credito vantata da Nexi nei suoi confronti.

Il recesso si estende anche ad eventuali servizi accessori al Contratto, anche in deroga alle condizioni e ai termini eventualmente previsti dalla normativa di settore.

#### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Entro 60 (sessanta) giorni dalla data di efficacia del recesso la Società fornisce all'Esercente la rendicontazione comprensiva di ogni ragione di credito vantata dalla Società nei suoi confronti, e in particolare l'importo delle commissioni inerenti alle Transazioni effettuate fino alla data di efficacia del recesso (se pagate anticipatamente, esse sono rimborsate in maniera proporzionale).

Entro i successivi 30 (trenta) giorni l'Esercente provvede al pagamento, in un'unica soluzione, degli importi risultanti dalla rendicontazione finale.

#### Reclami

L'Esercente può presentare reclami alla Società con comunicazione scritta tramite i seguenti canali:

## FOGLIO INFORMATIVO ESERCENTI NEXI - CONVENZIONAMENTO PER LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

### Richiesta tramite Banca

In alternativa all'ABF o per le questioni che esulano la sua competenza così come sopra delineata, l'Esercente può presentare, anche in assenza di preventivo reclamo a Nexi Payments SpA, domanda di mediazione finalizzata alla conciliazione presso uno degli organismi di mediazione autorizzati ai sensi di legge (Decreto Legislativo 4 marzo 2010, n. 28 e successive modifiche). In ogni caso, l'esperimento di tale procedimento di mediazione è condizione di procedibilità dell'eventuale domanda giudiziale.

### LEGENDA

- **COMMISSIONE DI ACQUIRING:** Ammontare dovuto dall'Esercente a Nexi per i servizi di acquiring resi da quest'ultima. Si compone di una commissione percentuale applicata su ciascuna transazione e di un canone fisso applicato in parte su base una tantum e in parte su base mensile.
- **COMMISSIONE INTERBANCARIA:** (Interchange fee): la commissione corrisposta da Nexi all'emittente della carta per l'utilizzo della stessa presso gli Esercenti convenzionati.
- **EXTRA EEA:** termine utilizzato per indicare che la maggiorazione si applica alle transazioni effettuate con una Carta emessa da un prestatore di servizi di pagamento situato in un paese non facente parte dell'Area Economica europea.
- **MODELLO COMMISSIONI DIFFERENZIALE:** prevede commissioni differenziate per le diverse categorie di carte e marchi di pagamento che presentano livelli diversi di Interchange Fee. Il modello prevede l'introduzione di una "Maggiorazione per operazioni Extra EEA", applicata in caso di operazione con carta emessa in Paesi non appartenenti all'EEA. In tali casi la "maggiorazione Extra EEA" andrà a sommarsi alla "commissione base".

In aggiunta a quanto sopra, in caso di violazione da parte di Nexi delle regole di condotta che riguardano la prestazione dei servizi di pagamento, l'Esercente può presentare un esposto alla Banca d'Italia (ai sensi dell'art. 39 del D. Lgs. 11/2010).

In caso di grave inosservanza degli obblighi assunti da Nexi in relazione alla prestazione dei servizi di pagamento, saranno applicabili sanzioni amministrative pecuniarie, nella misura di volta in volta prevista ai sensi di legge (ai sensi del Titolo VIII del Testo Unico Bancario e dell'art. 32 del D. Lgs. 11/2010 e successive modifiche).

- **MODELLO COMMISSIONE UNICA:** prevede 4 valori commissionali: Visa/Mastercard, JCB e UPI, il modello non prevede l'applicazione di maggiorazioni per operazioni con carte Extra EEA.
- **ONERI DI CIRCUITO:** i costi che Nexi deve sostenere nei confronti dei Circuiti Internazionali.
- **POS:** (Point of Sale): apparecchiatura fornita all'Esercente che consente la lettura elettronica delle carte di pagamento, la richiesta di autorizzazione e l'effettuazione della transazione.

#### Come contattare il Servizio Clienti Nexi Payments

**Assistenza e Autorizzazioni** 02.345.448 (\*)

Servizi automatici 24 ore su 24, 365 giorni all'anno  
Servizi con operatore: 8.00-20.00, lunedì-venerdì

(\*) Il costo della chiamata dipende dalle tariffe applicate dal suo operatore telefonico ed è pari a una chiamata nazionale da rete fissa.

# FOGLIO INFORMATIVO ESERCENTI NEXI - CONVENZIONAMENTO PER LE OPERAZIONI DI PAGAMENTO

Richiesta tramite Banca

## CATEGORIE MERCEOLOGICHE A RISCHIO

Esclusioni e implicazioni / trattamenti specifici per tipologie di esercenti

I Circuiti Internazionali hanno individuato alcune categorie merceologiche definite ad alto rischio, che operano in modalità “Card not Present” e per le quali sono stati definiti nuovi parametri di controllo.

Qui di seguito l'elenco delle **categorie merceologiche attualmente definite ad alto rischio dal Circuito Internazionale Mastercard**, secondo quanto disciplinato dal programma **BRAM - Business Risk Assessment and Program**:

- 1 scommesse e lotterie on-line (Settore Merceologico 7995)
- 2 tabacchi (Settore Merceologico 5993)
- 3 high-risk cyberlockers “servizio di archiviazione e condivisione file” (Settore Merceologico 4816)
- 4 teleservizi in inbound (Settore Merceologico 5967)
- 5 cambia-valute non bancari (Settore Merceologico 6051)
- 6 agenti di borsa/broker assicurativi (Settore Merceologico 6211)
- 7 videonoleggi (Settore Merceologico 7841)
- 8 sale videogiochi (Settore Merceologico 7994)
- 9 gioco d'azzardo non face-to-face (Settore Merceologico 7801 e 7802)
- 10 esercenti ad alto rischio perdite (Settore Merceologico 5968)

Per gli esercenti appartenenti a tali categorie merceologiche è obbligatorio:

- essere iscritti da Nexi negli archivi del Circuito Mastercard;
- essere sottoposti da Nexi a controlli per verificare la liceità dell'attività svolta;
- riconoscere al Circuito Mastercard, tramite Nexi, un canone annuo pari a 500 USD per la gestione dei controlli sulle commercializzazioni elettroniche.

Qui di seguito l'elenco delle **categorie merceologiche attualmente definite ad alto rischio dal Circuito Internazionale VISA**, secondo quanto disciplinato dal programma **High-Brand Risk Acquiring Program**:

- 1 scommesse e lotterie on-line (Settore Merceologico 7995)
- 2 tabacchi (Settore Merceologico 5993)
- 3 servizi di telemarketing per viaggi (Settore Merceologico 5962)
- 4 vendita via posta o telefoni (no cataloghi) (Settore Merceologico 5966)
- 5 teleservizi in inbound (Settore Merceologico 5967)
- 6 organizzazioni di servizi hostess (Settore Merceologico 7273)

Per gli esercenti appartenenti a tali categorie merceologiche è obbligatorio:

- essere iscritti da Nexi negli archivi del Circuito VISA;
- essere sottoposti da Nexi a controlli per verificare la liceità dell'attività svolta;
- riconoscere al Circuito VISA, tramite Nexi, un canone annuo pari a 500 USD per la gestione dei controlli sulle commercializzazioni elettroniche.

Si rimanda alla contrattualistica per eventuali dettagli su importi da corrispondere ai circuiti.

Gli esercenti appartenenti alle categorie segnalate come ad alto rischio da entrambi i programmi dovranno riconoscere annualmente ai Circuiti, tramite Nexi, l'importo previsto per ciascun programma, per un totale di 1000 USD.