



FOGLIO INFORMATIVO EDIZIONE DEL 15/06/2016

FOGLIO INFORMATIVO AI SENSI DELLA NORMATIVA IN MATERIA DI TRASPARENZA

(Delibera CICR 04.03.2003 - Provvedimento Banca d'Italia 29.07.2009)

Prodotto / Servizio: **Servizi per l'accettazione in pagamento delle Carte tramite Terminale POS Virtuale ("Servizi")**

INFORMAZIONI SUGLI INTEREDIARI

BNL POSITIVITY S.R.L. ("BNLP")

- Iscritta all'Albo degli Istituti di Pagamento presso la Banca d'Italia al n. 22, Codice Meccanografico 33111
- Sede legale e amministrativa: Piazzale dell'Agricoltura, 24/26 – 00144 Roma
- Telefono 06 42007001 - Fax 06 42016283
- Sito Internet: www.bnlpositivity.it
- Indirizzo e-mail: bnlpositivity@bnlpositivity.it
- PEC: bnlpositivity@pec.bnlpositivity.it
- Sottoposta alla vigilanza della Banca d'Italia
- Appartenente al gruppo bancario BNL Iscritto all'Albo dei gruppi bancari presso la Banca d'Italia al n. 1005
- Codice Fiscale, Partita IVA e Iscrizione nel registro delle Imprese di Roma al numero 05963231005
- Capitale Sociale: Euro 4.773.000 i.v.

BANCA NAZIONALE DEL LAVORO S.P.A. ("BNL")

- Sede legale e Amministrativa: Via Vittorio Veneto 119 – 00187 Roma
- Telefono: +39 060.060
- Sito internet: www.bnl.it
- Contatti: <http://www.bnl.it/wps/portal/bnlpublic/Footer/Contatti/Area-Clienti>
- Iscritta all'Albo delle banche al n. 5676 e capogruppo del gruppo bancario BNL – iscritto all'Albo dei gruppi bancari presso la Banca d'Italia al n. 1005
- Società soggetta ad attività di direzione e coordinamento del socio unico BNP Paribas S.A. – Parigi
- Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi
- Codice Fiscale, Partita Iva e iscrizione nel Registro delle Imprese di Roma al numero 09339391006
- Capitale Sociale: Euro 2.076.940.000

SOGGETTO INCARICATO DELL'OFFERTA

(Dipendente o agente di BNLP che entra in rapporto con il Esercente nel caso di offerta svolta in luogo diverso dalla sede o dalle dipendenze degli intermediari).

Nome e cognome _____

Qualifica: Dipendente Agente

Numero di iscrizione nell'elenco degli agenti in attività finanziaria (nel caso di agente) _____

CARATTERISTICHE E RISCHI TIPICI DEL SERVIZIO

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

I Servizi consentono ad Esercenti con attività commerciali e Punti Vendita Virtuali (ecommerce) di accettare pagamenti per la fornitura di beni e/o servizi al pubblico per il tramite di Carte di credito e debito appartenenti ai circuiti internazionali Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard, Maestro e, previa specifico accordo, American Express, Diners Club, JCB e altre carte private, e di incassare i pagamenti per la fornitura di tali beni e/o servizi tramite accreditato, salvo buon fine, degli importi ad essi relativi su un proprio conto corrente bancario. Gli accreditati sono disposti da BNLP e/o BNL (di seguito i "Fornitori") a prescindere dagli addebiti operati dagli emittenti delle Carte di credito e debito (cc.dd. "issuer") nei confronti dei Titolari delle Carte e dal regolamento dei rapporti tra i Fornitori e gli Emittenti delle Carte.

I Servizi sono congiuntamente erogati dai Fornitori. Per lo svolgimento dei Servizi è prevista l'installazione presso i Punti Vendita Virtuali degli Esercenti, che vi aderiscono, di Terminali POS Virtuali che consentono di acquisire ed accettare le Carte di credito e debito. Tutte le Transazioni effettuate con Carte Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard, Maestro sono accreditate sul conto corrente dell'Esercente i cui dati sono indicati nel Contratto, per il valore nominale della Transazione, nei termini e con la valuta specificati nel Contratto. Per quanto riguarda le transazioni con Carte American Express, Diners Club, JCB e altre carte private, gli importi relativi sono accreditati sul conto dell'Esercente con modalità da concordarsi con detti circuiti a cura dell'Esercente.

PRINCIPALI RISCHI CONNESSI ALLA PRESTAZIONE DEL SERVIZIO

Rischio di sospensione dell'accredito o di riaddebito degli importi delle Transazioni

Le Transazioni effettuate per il tramite di Carte di credito devono essere preventivamente autorizzate dai Fornitori. Ciò nonostante, nelle Transazioni effettuate per il tramite di Terminale POS Virtuale l'Esercente accetta il rischio maggiore di riaddebito dell'importo delle Transazioni per frodi, tipico del servizio offerto tramite Terminale POS Virtuale, non potendo effettuare l'Esercente, in sede di accettazione della Carta, le verifiche atte ad identificare il Titolare della Carta. Analogamente, accetta il rischio maggiore di riaddebiti degli importi relativi alle Transazioni che possono verificarsi nei casi in cui, successivamente all'autorizzazione dell'operazione da parte dei Fornitori, il Titolare della Carta ovvero l'Emittente della Carta sollevino contestazioni. Qualora sospettino in buona fede che una Transazione abbia carattere fraudolento o implichi altre attività criminali, i Fornitori possono sospendere in via preventiva l'accredito dell'importo relativo alla Transazione per il tempo massimo previsto dai circuiti internazionali per l'effettuazione delle relative verifiche.

Rischi connessi alle infrastrutture ed ai sistemi e rischi connessi alla sospensione ed interruzione del servizio

La prestazione dei Servizi avviene per il tramite di infrastrutture e sistemi tecnici ed informatici, attraverso i quali le informazioni inerenti le operazioni effettuate con Carte credito e circolano all'interno dei Circuiti di Carte di Pagamento e tra i soggetti preposti alla verifica, validazione e rendicontazione di dette informazioni, tra cui si annoverano gli Emittenti delle Carte di credito e di coloro che, come BNLP, offrono Servizi per l'accettazione in pagamento delle Carte (cc.dd. "acquirer").



Eventuali problematiche di natura tecnica concernenti il corretto funzionamento delle suddette infrastrutture e sistemi possono comportare sospensioni o ritardi nello svolgimento dei Servizi e impedirne temporaneamente l'erogazione. In aggiunta a quanto precede, la prestazione dei Servizi può essere sospesa o interrotta a causa di scioperi, anche del personale di BNL o BNL P, e più in generale per cause di forza maggiore.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Di seguito sono riportate le condizioni economiche massime (commissioni, oneri e spese) applicate ai Servizi per l'accettazione in pagamento delle Carte tramite Terminale POS Virtuale. L'utilizzo di soggetti incaricati dell'offerta non comporta oneri aggiuntivi per l'Esercente.
(La legenda esplicativa dei termini utilizzati nella tabella che segue è riportata al termine della tabella stessa. Qualunque importo a carico dell'Esercente è soggetto ad IVA nei casi previsti dalla legge).

**SERVIZI PER L'ACCETTAZIONE IN PAGAMENTO DELLE CARTE
TRAMITE TERMINALE POS VIRTUALE**

COMMISSIONI E IMPORTI SU TRANSAZIONI

COMMISSIONE STANDARD (3)

COMMISSIONE INTERCHANGE PLUS (3)

	COMMISSIONE STANDARD			ITC (i)	COMMISSIONE ADDIZIONALE O PLUS (ii)		
	Commissione variabile	Importo fisso per Transazione (1)	Importo minimo per Transazione (2)		Commissione variabile	Importo fisso per Transazione (1)	Importo minimo per Transazione (2)
VISA							
Consumer credito	4,00 %	€ 3,00	€ 2,00	ITC+	3,50%	€ 2,00	€ 2,00
Consumer debito/prepagata	4,00 %	€ 2,00	€ 1,00	ITC+	2,50%	€ 2,00	€ 2,00
Aziendale	5,00 %	€ 3,00	€ 2,00	ITC+	4,50%	€ 2,00	€ 2,00
VISA ELECTRON							
Consumer credito	4,00 %	€ 3,00	€ 2,00	ITC+	3,50%	€ 2,00	€ 2,00
Consumer debito/prepagata	4,00 %	€ 2,00	€ 1,00	ITC+	2,50%	€ 2,00	€ 2,00
V PAY							
Consumer debito/prepagata	4,00 %	€ 2,00	€ 1,00	ITC+	2,50%	€ 2,00	€ 2,00
MASTERCARD							
Consumer Credito	4,50 %	€ 3,00	€ 2,00	ITC+	3,70%	€ 2,00	€ 2,00
Consumer debito/prepagata	4,00 %	€ 2,00	€ 1,00	ITC+	2,70%	€ 2,00	€ 2,00
Aziendale	5,50 %	€ 3,00	€ 2,00	ITC+	4,70%	€ 2,00	€ 2,00
MAESTRO							
Consumer debito/prepagata	4,00 %	€ 2,00	€ 1,00	ITC+	3,10%	€ 2,00	€ 2,00

ALTRE COMMISSIONI E IMPORTI SULLE TRANSAZIONI

	Commissione variabile	Importo fisso per Transazione (1)	Importo minimo per Transazione (2)
Commissione per preautorizzazione (4)	0,25 %	€ 0,00	€ 0,10
	Commissione variabile (1)	Importo fisso per Transazione (2)	Importo minimo per Transazione (3)
Commissione per Storno Transazione	0,25%	€ 0,20	€ 0,50

IMPORTO MINIMO MENSILE SULLE TRANSAZIONI (5)

Importo minimo mensile sulle Transazioni	€ 5.000,00
--	------------

COMMISSIONI SUI SERVIZI

Commissione di attivazione del Servizio di Acquiring per ogni Punto Vendita Virtuale	€ 10.000,00
Commissione di gestione (6) di € 10.000,00 applicabile al mancato raggiungimento di un volume annuo di transato pari a	€ 5.000.000,00

COMMISSIONE MENSILE PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI ACQUIRING (7)

Tipo POS Virtuale (8)	Importo unitario
Pagamento reindirizzato	€ 1.000,00
Pagamento diretto	€ 1.000,00
MO.TO. (Mail Order - Telephone Order)	€ 1.000,00
Funzionalità Operative	Importo unitario
Wallet (9) - MasterPass	€ 500,00
Pagamenti periodici (10)	€ 2.000,00
Gestione alias (11)	€ 500,00
Ulteriori Funzionalità	€ 5.000,00



SPESE DI PRODUZIONE E INVIO DELL'INFORMATIVA E DELLA RENDICONTAZIONE PERIODICA PER PUNTO VENDITA VIRTUALE

(Le opzioni esercitate dall'Esercente barrando le caselle che seguono valgono anche come scelta del canale di comunicazione, cartaceo o elettronico, attraverso il quale ricevere l'informativa e la rendicontazione periodica)

	Spese di produzione	Spese di invio su supporto cartaceo	Spese di invio in formato elettronico (12)
Estratto conto mensile	Nessuna	€ 1,50	€ 0,00
Comunicazione annuale	Nessuna	€ 1,50	€ 0,00
Informazioni supplementari	€ 25,00	€ 1,50	€ 0,00
Informativa di dettaglio sulle Transazioni (13)	Nessuna	Non prevista	Nessuna

SERVIZIO REPORTISTICA (14)

BASE	€ 50,00
GOLD o personalizzato	€ 100,00

ALTRI ONERI E SPESE

Imposta di bollo (ove l'importo dell'estratto conto superi € 77,47)	€ 2,00*
Spese per la gestione di ogni transazione contestata dal titolare o dall'emittente della carta e riaddebitata all'Esercente	€ 50,00
Spese per modifiche ai sistemi applicativi per singolo Punto Vendita Virtuale (15)	€ 200,00
Tasso di interesse sugli importi non pagati dall'Esercente (15)	Euribor 12 mesi + 3% annuo

* Ovvero la diversa misura pro tempore vigente

SERVIZIO MYBANK

Commissione di attivazione del Servizio MyBank per ogni Punto Vendita Virtuale	€ 500,00
--	----------

COMMISSIONI E IMPORTI SU TRANSAZIONI MYBANK	Commissione variabile	Importo fisso per Transazione (1)	Importo minimo per Transazione (2)
MyBank	3,00 %	€ 3,00	€ 3,00

Il Regolamento Europeo 2015/751 del 29 aprile 2015 relativo alle commissioni interbancarie sulle operazioni di pagamento basate su Carta prevede, per ciascuna Transazione di pagamento effettuata con carta di tipo consumer emessa all'interno dell'Unione Europea, l'applicazione di una Interchange Fee massima di 0,20%, se la Transazione è effettuata con carta di debito e prepagata, e di una Interchange Fee massima di 0,30%, se la transazione è effettuata con carta di credito. Il dettaglio di tutte le Interchange Fee applicate alle operazioni di pagamento effettuate con carte emesse all'interno dell'Unione Europea, incluse le carte aziendali, può essere consultato in ogni momento sul sito internet www.bnlpositivity.it.

Le Commissioni di Circuito sono le commissioni addebitate dai Circuiti di Pagamento ai soggetti che acquisiscono transazioni di pagamento e rappresentano l'importo medio riconosciuto dai Fornitori ai Circuiti di Pagamento sulla base dei volumi totali gestiti nell'anno precedente. Le Interchange Fee e le Commissioni di Circuito sono considerate nella determinazione della "Commissione Standard". Le Commissioni di Circuito sono altresì considerate nella determinazione della Commissione Addizionale o Plus; alla stessa Commissione Addizionale o Plus si aggiunge il valore dell'Interchange Fee applicata in maniera puntuale per singola transazione.

Gli aggiornamenti di Interchange Fee e Commissioni di Circuito saranno comunicati periodicamente nella documentazione di Trasparenza.

Legenda

- (1) L'"Importo fisso per Transazione" è l'importo in Euro addebitato per ogni Transazione in aggiunta alla commissione variabile addebitata per ogni Transazione.
- (2) L'"Importo minimo per Transazione" è l'importo dovuto per ogni Transazione in sostituzione della Commissione variabile addebitata per ogni Transazione e dell'Importo fisso addebitato per ogni Transazione nel caso in cui la somma di queste ultime Commissioni risulti inferiore all'"Importo minimo per Transazione".
- (3) La "Commissione Interchange Plus" è pari alla somma dell' (i) l'"Interchange Fee" o ITC o Commissione di Interscambio, commissione riconosciuta dai Fornitori alla banca emittente la Carta di pagamento utilizzata nella singola Transazione di pagamento e (ii) la "Commissione Addizionale" o Plus, stabilita dai Fornitori per la gestione della Transazione di pagamento e che include le Commissioni di Circuito ovvero le commissioni/oneri riconosciuti dai Fornitori ai Circuiti di Pagamento. La "Commissione Standard" è la commissione applicata per ogni singola transazione di pagamento, può essere composta da commissione variabile e/o importo fisso per transazione o importo minimo per transazione ed è determinata considerando anche le Interchange Fee e le Commissioni di Circuito. L'importo dell'Interchange Fee è variabile ed è stabilito dai Circuiti di Carte di Pagamento e può essere conosciuto consultando il sito internet www.bnlpositivity.it.
- (4) La Commissione applicata per ogni singola operazione di preautorizzazione è calcolata sull'ammontare preautorizzato indipendentemente dall'importo della Transazione di pagamento successivamente effettuata o dall'effettiva esecuzione della medesima.
- (5) La commissione minima mensile, indicata come "Importo minimo mensile sulle Transazioni", ove prevista, deve essere computata a valore sulle commissioni variabili, sugli importi fissi e/o sugli importi minimi applicati per le Transazioni poste in essere nel mese su tutte le Carte oggetto dei Servizi. Ogni mese, se il controvalore complessivo delle commissioni maturate a debito dell'Esercente (commissioni variabili, importi fissi e/o importi minimi per Transazione) risulta inferiore o uguale alla commissione minima mensile, all'Esercente è applicata la commissione minima mensile. Se, invece, il controvalore complessivo delle commissioni maturate a debito dell'Esercente (commissioni variabili, importi fissi e/o importi minimi per Transazione) risulta superiore alla commissione minima mensile, all'Esercente sono applicate le commissioni effettivamente maturate.
- (6) La "Commissione di gestione" è applicabile se il volume di Transazioni maturato annualmente da ogni Punto Vendita Virtuale e generato dai circuiti Visa, Visa Electron, V PAY, MasterCard e Maestro, è inferiore al volume di transazioni concordato con l'Esercente al momento della sottoscrizione del Contratto e riportato nel Documento di Sintesi.
- (7) La "Commissione mensile per la gestione dei Servizi di acquiring" è un importo fisso mensile previsto per la prestazione dei Servizi resi da BNL POSitivity S.r.l. all'Esercente per l'accettazione delle Carte come mezzo di pagamento. E' determinata in base alla tecnologia del Terminale POS Virtuale utilizzato ed alle ulteriori Funzionalità operative eventualmente richieste.
- (8) Il Terminale POS Virtuale "Pagamento reindirizzato" consente all'Esercente di effettuare la Transazione di pagamento reindirizzando il Titolare di Carta dal proprio Punto Vendita Virtuale alla pagina di pagamento di BNL POSitivity Srl nella quale i dati della Carta sono inseriti dal Titolare della stessa. Il Terminale POS Virtuale "Pagamento diretto" consente all'Esercente di effettuare la Transazione su una propria pagina di pagamento dedicata sul Punto Vendita Virtuale nella quale i dati della Carta sono inseriti dal Titolare della stessa. Il Terminale POS Virtuale "MOTO. (Mail Order - Telephone order)" consente di effettuare la Transazione attraverso ordini telefonici o altro canale tramite l'inserimento dei dati della Carta su una pagina di pagamento fornita all'Esercente da BNL POSitivity nella quale i dati della Carta sono inseriti dall'Esercente.
- (9) "Wallet" è la Funzionalità Operativa del Terminale POS Virtuale mediante la quale BNL POSitivity S.r.l. consente all'Esercente di accettare pagamenti dal Wallet MasterPass o altri eventuali Wallet approvati dai Fornitori e comunicato all'Esercente.
- (10) "Pagamenti periodici" è la Funzionalità Operativa del Terminale POS Virtuale che, attraverso l'associazione del numero di Carta ad un codice, consente all'Esercente di addebitare periodicamente una Carta di pagamento attraverso l'invio di un flusso automatico a BNL POSitivity Srl.
- (11) "Gestione alias" è la Funzionalità Operativa del Terminale POS Virtuale che, attraverso l'associazione del numero di Carta ad un codice consente all'Esercente di i) addebitare una Carta da back office e ii) ricevere pagamenti veloci, da parte del Titolare di Carta, senza richiedere il reinserimento dei dati della Carta.
- (12) Nel caso di invio in formato elettronico, l'informativa e la rendicontazione periodica sono trasmesse tramite e-mail o rese disponibili all'Esercente accedendo al sito Internet di BNL POSitivity S.r.l.



- (13) L'“**Informativa di dettaglio sulle Transazioni**” è fornita su richiesta dell'Esercente. Tale richiesta deve essere inviata per iscritto, tramite fax, email, PEC o raccomandata A/R, a firma dell'Esercente, entro il giorno 5 di ogni mese per il quale si intenda ricevere l'Informativa.
- (14) Il Servizio di Reportistica fornito da BNL POSitivity Srl all'Esercente consente a quest'ultimo, ove richiesto, di avere dettagliate informazioni relative al Servizio di Acquiring offerto da BNL POSitivity Srl. Il Servizio è fornito all'Esercente in modalità Base e Gold o Personalizzato.
- Il **Servizio Base** offre all'Esercente la possibilità di accedere ad un applicativo internet sul quale poter consultare i dati relativi a:
- commissioni su servizi e transazioni e relativo importo complessivo maturato in un determinato periodo;
 - rendicontazione giornaliera con le transazioni processate e la commissione applicata per ogni Transazione;
 - rendicontazione contenente le variabili che determinano l'importo dell'interchange fee per Transazione nel caso di applicazione delle commissioni in modalità ITC PLUS;
 - informazioni di dettaglio su ogni Transazione processata.
- Il **Servizio Gold o personalizzato** offre invece all'Esercente una reportistica giornaliera personalizzata di tutte le Transazioni di pagamento effettuate attraverso il Servizio di Acquiring fornito da BNL POSitivity Srl. BNL POSitivity Srl provvederà ad inviare la reportistica tramite e-mail o tramite server.
- Gli importi dovuti si intendono addebitati su base mensile.
- (15) Spese per lo svolgimento delle attività necessarie all'aggiornamento della posizione dell'Esercente nei sistemi applicativi di BNL POSitivity S.r.l. al fine di inibire la gestione delle Transazioni tramite Terminali POS Virtuale.
- (16) Gli interessi di mora sugli importi dovuti per commissioni, oneri e spese indicati nel Documento di Sintesi e non pagati dall'Esercente si calcolano su base giornaliera dalla data in cui è dovuto il pagamento sino alla data dell'avvenuto pagamento dell'intero importo dovuto.

CLAUSOLE CHE REGOLANO IL DIRITTO DI RECESSO, LE MODIFICHE CONTRATTUALI, I TEMPI MASSIMI PER LA CHIUSURA DEL RAPPORTO E I MEZZI DI TUTELA STRAGIUDIZIALE

DIRITTO DI RECESSO

Il contratto è a tempo indeterminato. L'Esercente può in qualsiasi momento recedere dal contratto dandone comunicazione per iscritto a BNL tramite raccomandata A/R, PEC, fax o a mezzo telegramma, senza preavviso, senza penalità e senza spese di chiusura. I Fornitori possono recedere dal contratto dandone comunicazione all'Esercente tramite raccomandata A/R, con preavviso non inferiore a due mesi e senza oneri per l'Esercente.

MODIFICHE CONTRATTUALI

I Fornitori possono modificare le condizioni contrattuali ed economiche dei Servizi previa comunicazione all'Esercente. La comunicazione è effettuata su supporto cartaceo o in formato elettronico. Essa contiene l'indicazione della formula “proposta di modifica unilaterale del contratto” ed è trasmessa con almeno due mesi di anticipo rispetto alla data prevista per l'applicazione delle modifiche.

Una volta ricevuta tale comunicazione, l'Esercente ha facoltà di recedere dal Contratto senza spese, prima della data prevista per l'applicazione delle modifiche.

TEMPI MASSIMI PER LA CHIUSURA DEL RAPPORTO

Dalla data di efficacia del recesso, gli adempimenti conseguenti alla chiusura del rapporto sono completati nel tempo massimo di 1 mese, fatte salve eventuali successive esigenze di regolamento dei rapporti con i Fornitori per ragioni connesse all'operatività.

RECLAMI E PROCEDURE DI COMPOSIZIONE STRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

L'Esercente può presentare un reclamo ai Fornitori tramite le seguenti modalità:

- BNL POSitivity Srl: tramite lettera raccomandata A/R (indirizzo: Ufficio Reclami di BNL POSitivity S.r.l. - Piazzale dell'Agricoltura, 24/26 - 00144 Roma), per via telematica (indirizzo: reclami@bnlpositivity.it) o tramite PEC (indirizzo: reclami@pec.bnlpositivity.it).
- BNL SpA: tramite lettera raccomandata A/R (indirizzo: Ufficio Reclami di BNL S.p.A. - Via Vittorio Veneto, 119 - 00187 Roma), per via telematica (indirizzo: reclami@bnlmail.com) o tramite PEC (indirizzo: reclami@pec.bnlmail.com).

I Fornitori devono rispondere entro 30 giorni

Fermo restando il diritto di fare un esposto alla Banca d'Italia, se l'Esercente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 30 giorni, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria può rivolgersi all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF), - www.arbitrobancariofinanziario.it - quale organo di composizione stragiudiziale, competente per le controversie relative ad operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2009, a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 Euro e sempre che non siano trascorsi più di 12 mesi dalla presentazione del reclamo. Le decisioni dell'ABF non sono vincolanti per le parti le quali hanno sempre la facoltà di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

L'Esercente, in alternativa, qualunque sia il valore della controversia, prima di ricorrere all'Autorità Giudiziaria, può (singolarmente o in forma congiunta con BNL e/o BNL) attivare, presso il Conciliatore Bancario Finanziario - Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie (www.conciliatorebancario.it), ovvero presso altri organismi di conciliazione accreditati, una procedura di conciliazione al fine di raggiungere un accordo con i Fornitori per la soluzione in via stragiudiziale delle controversie relative al Contratto.