



#### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Forma giuridica: Società per Azioni - Sede legale: Piazza Duomo, 19 - 20121 Milano - Tel. 0272277.1 - Fax 028900332 - C.P. 948 Milano - Internet: <http://www.bancaponti.it> - E-mail [info@bancaponti.it](mailto:info@bancaponti.it) - Cod. SWIFT Bcepitmm - Banca iscritta all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia con il numero 1170 - facente parte del Gruppo Banca Carige, iscritta all'Albo dei gruppi creditizi della Banca d'Italia cod. 6175.4 - Codice ABI 3084 - Iscrizione Registro delle Imprese n.18903 e Codice Fiscale n. 00714560158 - Capitale sociale € 14.600.000. i.v.- Riserve € 2.430.843,78 - Sovrapprezzo di emissione € 10.400.000 Aderente al Fondo Interbancario di tutela dei Depositi - Ultimo Rating disponibile rilasciato alla Capogruppo dalle principali agenzie: Moody's Investor Service "A2"; Standard & Poor's "A-"; Fitch - IBCA "A"

**Informazioni ai clienti:** numero verde 800 030002 (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 21.00 - sabato dalle 8.00 alle 14.00) - email: [internet.banking@bancaponti.it](mailto:internet.banking@bancaponti.it)

**Servizio Telefonico ed Help Desk Servizi Internet solo per i clienti che vi hanno aderito:** numero verde 800 030002 (dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 21.00 - sabato dalle 8.00 alle 14.00) dall'estero e dai cellulari: +39 010 57 57 037 Risponditore automatico tutti i giorni 24 ore su 24

**Rapporti con Azionisti Carige:** numero verde 800 33 55 77 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00)

#### SERVIZIO EFFETTI E/O DOCUMENTI IMPORT

#### CARATTERISTICHE

Il servizio effetti e/o documenti è il servizio con cui la banca, su mandato di una banca estera, cura l'incasso/l'accettazione di documenti/effetti a carico del cliente (trassato, importatore) in conformità all'incarico ricevuto.

Le parti che intervengono sono quindi:

- soggetto estero (traente, esportatore) che consegna i documenti/effetti alla banca estera e le conferisce l'incarico del relativo incasso o accettazione;
- banca estera cedente, che invia i documenti/effetti alla banca (cessionaria) del trassato con le relative istruzioni;
- banca cessionaria, che riceve l'incarico (mandato) dalla banca cedente;
- cliente trassato, a cui carico sono i documenti.

La banca (cessionaria) agisce quindi su mandato della banca estera cedente, ed è perché vincolata ad esso.

Il servizio è disciplinato dalle Norme ed Usi Uniformi della Camera di Commercio Internazionale di Parigi.

I documenti oggetto di tale servizio sono solitamente documenti rappresentativi di merci.

#### RISCHI

Il cliente (importatore, trassato) deve pagare o impegnarsi (cambiariamente o meno) con la merce ancora in viaggio (la merce viaggia più lentamente dei documenti) e senza essere sicuro dei tempi e modi di consegna.

Il cliente, nel caso in cui la merce pervenga a destino prima dell'arrivo dei documenti, incorre in rischi e spese di magazzinaggio.

Il cliente si obbliga (paga o si impegna a farlo a scadenza) senza poter verificare la conformità della merce.

#### CONDIZIONI ECONOMICHE

- accettazione: commissione 3 per mille, con minimo di euro 10,33 e massimo di euro 77,47 + spese euro 5,16;
- incasso: commissione 3 per mille, con minimo di euro 10,33 e massimo di euro 77,47 + spese euro 5,16; se già accettati commissione 1,5 per mille, con minimo di euro 10,33 e massimo di euro 38,73 + spese nella misura di quelle previste per l'effettuazione del bonifico (cfr. foglio informativo IP4), oltre alle spese postali;
- insoluto: commissione 3 per mille, con minimo di euro 10,33 e massimo di euro 77,47, spese euro 5,16 + quelle reclamateci;
- consegna documenti franco valuta: commissione 3 per mille, con minimo di euro 10,33 e massimo di euro 77,47, spese euro 5,16 + quelle reclamateci.

#### CLAUSOLE CONTRATTUALI CHE REGOLANO L'OPERAZIONE O IL SERVIZIO

La banca esegue un mandato ricevuto dalla banca estera cedente, e perciò ha l'obbligo, senza assumere alcun impegno in proprio, di rispettare le istruzioni della banca cedente.

Il cliente non è obbligato a ritirare i documenti, ma se vuole entrare nel possesso della merce deve ritirare i documenti alle condizioni stabilite nell'incasso (contro pagamento o accettazione).



## Reclami

I reclami vanno inoltrati all'Ufficio Reclami della Banca (Ufficio Controllo Rischi e Attività di Supporto – Piazza Duomo n. 19 – 20121 Milano; e.mail [controllo.rischi@bancaponti.it](mailto:controllo.rischi@bancaponti.it)), che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.

Se il cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro i 30 giorni, prima di ricorrere al giudice può 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 – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR, che mette a disposizione, come strumenti di tutela, l'Ombudsman – Giurì Bancario (con competenza residuale per le materie per le quali non è consentito il ricorso all'ABF) e il Conciliatore.

### 1) OMBUDSMAN-GIURÌ BANCARIO

**IL SERVIZIO OFFRE UNA PROCEDURA DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE (ALTERNATIVA RISPETTO AL RICORSO AL GIUDICE) CHE SI CONCLUDE CON UNA DECISIONE EMESSA DA UN COLLEGIO GIUDICANTE. IL REGOLAMENTO DELLA PROCEDURA È A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE CHE NE FACCIA RICHIESTA ED È CONSULTABILE ANCHE SUL SITO INTERNET DEL CONCILIATORE BANCARIO.**

La procedura è gratuita per il cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio reclami o all'*Ombudsman - Giurì Bancario*.

**Ogni Cliente** può rivolgersi all'**Ufficio Reclami** della banca (ubicato in Via Cassa di Risparmio 15, 16123 Genova), **entro due anni** da quando l'operazione contestata è stata eseguita.

Il reclamo va presentato con lettera raccomandata A/R o consegnato allo sportello dove è intrattenuto il rapporto, o inoltrato in via informatica; la banca mette a disposizione anche moduli standardizzati.

L'Ufficio Reclami evade la richiesta entro il termine di **60 giorni** dalla data di ricezione del reclamo stesso.

Se la banca dà ragione al cliente, la stessa deve comunicare i tempi tecnici entro i quali si impegna a provvedere.

Il Cliente – **qualora sia rimasto insoddisfatto dal ricorso all'Ufficio Reclami** (perché non ha avuto risposta, perché la risposta è stata, in tutto o in parte, negativa, ovvero perché la decisione, sebbene positiva, non è stata eseguita dalla banca) – può presentare un ricorso all' *Ombudsman - Giurì Bancario*, Organo collegiale composto di 5 membri, attivo presso il Conciliatore Bancario, inoltrandolo al seguente indirizzo: **VIA DELLE BOTTEGHE OSCURE N. 54, 00186, ROMA.**

**Il ricorso** all' *Ombudsman - Giurì Bancario* va presentato **entro un anno** dall'invio della contestazione all'Ufficio Reclami della banca, mediante una richiesta scritta, con indicazione specifica del contenuto della controversia, inviata preferibilmente con lettera raccomandata A/R oppure utilizzando strumenti informatici, allegando ogni altra notizia e documento utili. L'Ombudsman – Giurì bancario può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla banca sia al Cliente.

Le **controversie** per cui è competente l'Ombudsman – Giurì bancario sono quelle per le quali si richiede un danno fino a **€50.000** (prescindendo dall'importo dell'operazione).

La decisione viene adottata entro 90 giorni (il termine può essere prolungato in caso di richiesta di ulteriore documentazione) dal ricevimento della richiesta di intervento o dall'ultima comunicazione fatta dal richiedente ed è vincolante solo per la banca e non per il cliente.

Il ricorso all'Ufficio Reclami o all'Ombudsman – Giurì bancario non priva il Cliente del diritto di investire della controversia, in qualunque momento, l'Autorità giudiziaria ovvero, ove previsto, un arbitro o un collegio arbitrale, o di proporre un tentativo di conciliazione.

### 2) CONCILIAZIONE

**IL SERVIZIO CONSISTE IN UNA PROCEDURA DI RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE ALTERNATIVA RISPETTO AL RICORSO AL GIUDICE, IL CUI REGOLAMENTO È A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE CHE NE FACCIA RICHIESTA. IL REGOLAMENTO È CONSULTABILE ANCHE SUL SITO INTERNET DEL CONCILIATORE BANCARIO.**

La procedura non si conclude con un giudizio, ma è volta al tentativo di raggiungere un accordo tra i soggetti coinvolti in una controversia, i quali sono assistiti da un conciliatore neutrale, ossia da un professionista che aiuta le parti ad individuare un possibile accordo. Per attivare la procedura l'interessato presenta un'istanza di conciliazione al Conciliatore Bancario – il cui modulo è disponibile anche sul sito internet del Conciliatore Bancario – versando un contributo di 30 euro per le spese di avvio del procedimento. L'istanza va inoltrata al seguente indirizzo: via delle Botteghe Oscure, 54, 00186 Roma. L'indennità relativa alle spese di conciliazione viene versata dalle parti al Conciliatore Bancario successivamente alla nomina del conciliatore ed al conseguente avvio della procedura. Detta indennità – che il Conciliatore Bancario provvede a corrispondere interamente al professionista che assiste le parti – è rapportata a specifici scaglioni relativi al valore della lite, come previsto dalla tabella allegata al regolamento.

Le procedure di conciliazione – che si concludono entro termini prestabiliti – possono essere di due tipi:

- a. previste dalla legge che ha riformato il processo societario (D.Lgs. n. 5/2003). Le controversie oggetto di questo tipo di conciliazione devono riguardare una delle materie di cui all'art. 1 del richiamato D. Lgs. n. 5/2003 (in termini generici si tratta di controversie in materia bancaria, finanziaria e societaria) e possono rivestire qualsiasi valore economico. Per gestire questa procedura il Conciliatore Bancario ha costituito – ai sensi di legge – un "organismo di conciliazione" che ha ottenuto dal Ministero della Giustizia l'iscrizione nel Registro di detti "organismi" tenuto dallo stesso Ministero. Tra gli interessanti effetti giuridici cui dà luogo la conciliazione prevista dalla legge si segnala, in particolare, che, nel caso in cui la conciliazione si concluda con un accordo, il relativo verbale – una volta omologato dal Tribunale – ha valore di titolo esecutivo;



Condizioni valide al 01/01/2010

b. informali, ossia non disciplinate da una specifica normativa. Con questa forma di conciliazione – che non è assoggettata alle previsioni del D.lgs. n. 5/2003 e, quindi, non ne produce gli effetti giuridici – si tenta di risolvere la **controversia attraverso un accordo di tipo transattivo che assume, quindi, l'efficacia di un contratto.**

Il ricorso alla procedura di conciliazione non priva il Cliente, in caso di mancato accordo, del diritto di investire della controversia l'Autorità giudiziaria, ovvero, se ne ricorrono i presupposti, l'Ombudsman, o un arbitro (o un collegio arbitrale).

#### LEGENDA DELLE PRINCIPALI NOZIONI DELL'OPERAZIONE

**Documenti rappresentativi di merci** sono quei documenti (es. polizza di carico marittima) che attribuiscono al loro possessore il diritto di ritirare la merce in essi descritta, per cui con il trasferimento del documento si realizza il trasferimento della merce.