



**INFORMAZIONI SULLA BANCA**

Forma giuridica: Società per Azioni – Sede legale: Piazza Duomo 19 – 20121 Milano – Tel. 0272277.1 – Fax 028900332  
C.P.948 Milano - Capitale Sociale euro 8.000.000,00 i.v. - Cod. Fisc., P. I e Iscr. Reg. Impr. MI n. 07051880966 -  
Internet: <http://www.bancaponti.it> – E-mail [info@bancaponti.it](mailto:info@bancaponti.it) - Cod. SWIFT Bcepitmm - Iscritta all'Albo delle Banche,  
soggetta all'attività di direzione e coordinamento del socio unico Banca CARIGE S.p.A. e appartenente al Gruppo Banca  
Carige iscritto all'Albo dei Gruppi Bancari. Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi

**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 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

**Help Desk Servizi Internet solo per i clienti che vi hanno aderito:** numero verde 800 77 88 77 (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 57 036

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

**PRESTITI PERSONALI  
(SPECIALPRESTITI)**

**CARATTERISTICHE**

Il prestito personale, "Specialprestito" è una forma di finanziamento a breve o medio o lungo termine volto a soddisfare le necessità finanziarie della clientela privata (consumatori), rimborsabile mediante rate mensili comprensive di capitale, interessi e spese.

Lo specialprestito ha durata minima 18 mesi.

Il richiedente, per accedere al finanziamento deve presentare la documentazione comprovante il proprio reddito e la conseguente solvibilità. Lo Specialprestito può essere assistito da garanzie (es. fideiussione e pegno di titoli).

Lo Specialprestito è commercializzato sia a tasso variabile, sia a tasso fisso, in via subordinata ai prodotti di Creditis (cfr. foglio AF9), per esigenze che non siano da questi soddisfatte.

**RISCHI**

L'operazione può presentare un rischio di tasso ove a tasso fisso: impossibilità di beneficiare di eventuali fluttuazioni di tassi al ribasso (es.: tasso fisso in una situazione di diminuzione dei tassi di mercato – cfr. foglio informativo AF9).

Nel caso di operazione a tasso variabile il rischio deriva dall'eventualità di un aumento dei tassi con conseguente aumento dell'importo della rata mensile.

**CONDIZIONI ECONOMICHE**

**SPECIALPRESTITO FINO A 60 MESI (DA 15 A 75 MILA EURO) (cod. plaf. 595)**

- **Durata:** da 18 mesi a 60 mesi;
- **Forma tecnica:** mutuo chirografario;
- **Importo:** minimo Euro 15.000,00, massimo Euro 75.000,00, comunque non superiore a sette volte il reddito mensile netto;
- **Ammortamento** in rate mensili effettive;
- **Tasso interesse nominale annuo:**
  - Indicizzato: Euribor 3 mesi (media mese precedente - par. **816**) + spread pari a 8,00%
  - Fisso per tutta la durata del finanziamento: pari all'IRS 5 anni – Interest Rate Swap rilevato alla pagina ISDAFIX2 del circuito Reuters il penultimo giorno lavorativo del mese precedente la stipula - (par. **397**) + spread pari a 8,00%
- **Rapporto Rata/Reddito:** 25%
- **Spese di istruttoria:** Euro 250,00;
- **Commissioni di anticipata estinzione:**
  - Se il cliente è consumatore
    - 1% del capitale rimborsato se la vita residua del contratto è superiore ad un anno
    - 0,50% del capitale rimborsato se la vita residua del contratto è pari o inferiore ad un anno
    - 0,00% se l'importo rimborsato anticipatamente corrisponde all'intero debito residuo ed è pari o inferiore a 10.000 euro
    - esente, essendo il Cliente persona fisica ed avendo dichiarato, che il finanziamento è finalizzato all'acquisto o ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica o professionale. E' facoltà della Banca verificare la veridicità delle dichiarazioni prestate.



Se il cliente non è consumatore

- 1% del debito residuo per il tasso variabile, fatto salvo quanto disposto dall'art. 120 ter del TUB, già art. 7 legge 40/2007
- 3% del debito residuo per il tasso fisso, fatto salvo quanto disposto dall'art. 120 ter del TUB, già art. 7 legge 40/2007

- **Spese di avviso rata:** Euro 2,50 (Euro 0 in presenza di contratto online con l'opzione "Documenti in linea");
- **Spese volturazione del mutuo:** Euro 150,00;
- **Spese per dichiarazioni e certificazioni diverse:** Euro 15,00;
- **Spese per spedizione di raccomandate per solleciti diversi:** Euro 15,00 per lettera;
- **Spese per rilascio di dichiarazione di sussistenza del credito:** Euro 30,00;
- **Spese per rilascio di conteggi informativi di anticipata estinzione** (cui non faccia seguito l'anticipata estinzione): Euro 30,00 per conteggio;
- **Interessi di mora:** Euribor 6 mesi media giugno e dicembre maggiorato di 5 punti percentuali
- **Valuta di accredito del finanziamento su conto corrente:** giorno di erogazione.
- **Valuta di addebito rata:** ultimo giorno del mese.

#### TAEG/ISC con base anno civile per finanziamento di 15.000 euro a 18 mesi:

1. Tasso **variabile** (par. **816**), tasso pari a 8,90% (valore Euribor per il mese di aprile 0,90% + spread 8,00%), spese istruttoria euro 250,00, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 37,50: **ISC 12,152%**  
Importo rata: 893,28 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $15.000 + 45 + 37,50 + 250,00 + 1.188,77 = 16.521,27$  euro
2. Tasso **fisso** (par. **397**), tasso pari a 9,588% (valore IRS 5 anni per il mese di aprile 1,588% + spread 8,00%), spese istruttoria euro 250, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 37,50: **ISC 12,921%**  
Importo rata: 898,01 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $15.000 + 45 + 37,50 + 250,00 + 1.282,39 = 16.614,89$  euro

#### TAEG/ISC con base anno civile per finanziamento di 15.000 euro a 60 mesi:

1. Tasso **variabile** (par. **816**), tasso pari a 8,90% (valore Euribor per il mese di aprile 0,90% + spread 8,00%), spese istruttoria euro 250,00, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 37,50: **ISC 10,513%**  
Importo rata: 310,65 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $15.000 + 150 + 37,50 + 250,00 + 3.748,73 = 19.186,23$  euro
2. Tasso **fisso** (par. **397**), tasso pari a 9,588% (valore IRS 5 anni per il mese di aprile 1,588% + spread 8,00%), spese istruttoria euro 250, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 37,50: **ISC 11,270%**  
Importo rata: 315,67 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $15.000 + 150 + 37,50 + 250,00 + 4.058,41 = 19.495,91$  euro

#### TAEG/ISC con base anno civile per finanziamento di 75.000 euro a 18 mesi:

1. Tasso **variabile** (par. **816**), tasso pari a 8,90% (valore Euribor per il mese di aprile 0,90% + spread 8,00%), spese istruttoria euro 250,00, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 187,50: **ISC 10,075%**  
Importo rata: 4.466,39 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $75.000 + 45 + 187,50 + 250,00 + 5.943,65 = 81.426,15$  euro
2. Tasso **fisso** (par. **397**), tasso pari a 9,588% (valore IRS 5 anni per il mese di aprile 1,588% + spread 8,00%), spese istruttoria euro 250,00, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 187,50: **ISC 10,829%**  
Importo rata: 4.490,07 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $75.000 + 45 + 187,50 + 250,00 + 6.412,30 = 81.894,80$  euro

#### TAEG/ISC con base anno civile per finanziamento di 75.000 euro a 60 mesi:

1. Tasso **variabile** (par. **816**), tasso pari a 8,90% (valore Euribor per il mese di aprile 0,90% + spread 8,00%), spese istruttoria euro 250,00, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 187,50: **ISC 9,599%**  
Importo rata: 1.553,24 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $75.000 + 150 + 187,50 + 250,00 + 18.743,03 = 94.330,53$  euro
2. Tasso **fisso** (par. **397**), tasso pari a 9,588% (valore IRS 5 anni per il mese di aprile 1,588% + spread 8,00%), spese istruttoria euro 250,00, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 187,50: **ISC 10,350%**  
Importo rata: 1.578,37 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $75.000 + 150 + 187,50 + 250,00 + 20.293,24 = 95.880,74$  euro



**SPECIALPRESTITO DA 18 FINO A 120 MESI (DA 5 A 250 MILA EURO) GARANTITO DA PEGNO DI TITOLI**  
(cod. plaf. 595)

- **Durata:** da 18 mesi a 120 mesi;
- **Forma tecnica:** mutuo chirografario garantito da pegno di titoli;

**Prestito interamente garantito da titoli**

- **Importo:** minimo Euro 5.000,00, massimo Euro 250.000,00;
- **Ammortamento** in rate mensili effettive;
- **Tasso interesse nominale annuo:**
  - Variabile: Euribor 3 mesi (media mese precedente - par. 816) aumentato dello spread di 3,50% .
  - Fisso per tutta la durata del finanziamento: pari all'IRS 10 anni – Interest Rate Swap rilevato alla pagina ISDAFIX2 del circuito Reuters il penultimo giorno lavorativo del mese precedente la stipula - (par. 398) aumentato dello spread di 3,50%
- **Titoli costituibili in pegno:** titoli obbligazionari Carige, Fondi monetari Carige, titoli di Stato
- **Importo minimo del pegno:** il pegno dovrà coprire l'intero importo del finanziamento
- **Rapporto Rata/Reddito:** 40%

**Prestito parzialmente garantito da titoli**

- **Importo:** minimo Euro 5.000,00, massimo Euro 50.000,00;
- **Ammortamento** in rate mensili effettive;
- **Tasso interesse nominale annuo:**
  - Variabile: Euribor 3 mesi (media mese precedente - par. 816) aumentato dello spread di 4,50%.
  - Fisso per tutta la durata del finanziamento: pari all'IRS 10 anni – Interest Rate Swap rilevato alla pagina ISDAFIX2 del circuito Reuters il penultimo giorno lavorativo del mese precedente la stipula - (par. 398) aumentato dello spread di 4,50%
- **Titoli costituibili in pegno:** titoli obbligazionari Carige, Fondi monetari Carige, titoli di Stato
- **Importo minimo del pegno:** il pegno dovrà coprire una quota compresa fra il 99% e il 50% dell'importo del finanziamento. Se il pegno non ricopre almeno il 50%, il finanziamento non è concedibile.
- **Rapporto Rata/Reddito:** 25%

**Condizioni comuni**

- **Spese di istruttoria:** 5 per mille, minimo Euro 250,00;
- **Commissioni di anticipata estinzione:**  
Se il cliente è consumatore
  - 1% del capitale rimborsato se la vita residua del contratto è superiore ad un anno
  - 0,50% del capitale rimborsato se la vita residua del contratto è pari o inferiore ad un anno
  - 0,00% se l'importo rimborsato anticipatamente corrisponde all'intero debito residuo ed è pari o inferiore a 10.000 euro
  - esente, essendo il Cliente persona fisica ed avendo dichiarato, che il finanziamento è finalizzato all'acquisto o ristrutturazione di unità immobiliari adibite ad abitazione ovvero allo svolgimento della propria attività economica o professionale. E' facoltà della Banca verificare la veridicità delle dichiarazioni prestate.  
Se il cliente non è consumatore
  - 1% del debito residuo per il tasso variabile, fatto salvo quanto disposto dall'art. 120 ter del TUB, già art. 7 legge 40/2007
  - 3% del debito residuo per il tasso fisso, fatto salvo quanto disposto dall'art. 120 ter del TUB, già art. 7 legge 40/2007
- **Spese di avviso rata:** Euro 2,50 (Euro 0 in presenza di contratto online con l'opzione "Documenti in linea");
- **Spese volturazione del mutuo:** Euro 150,00;
- **Spese per dichiarazioni e certificazioni diverse:** Euro 15,00;
- **Spese per spedizione di raccomandate per solleciti diversi:** Euro 15,00 per lettera;
- **Spese per rilascio di dichiarazione di sussistenza del credito:** Euro 30,00;
- **Spese per rilascio di conteggi informativi di anticipata estinzione** (cui non faccia seguito l'anticipata estinzione): Euro 30,00 per conteggio;
- **Interessi di mora:** Euribor 6 mesi media giugno e dicembre maggiorato di 5 punti percentuali
- **Valuta di accredito del finanziamento su c/c:** giorno di erogazione.
- **Valuta di addebito rata:** ultimo giorno del mese.



**TAEG/ISC con base anno civile per finanziamento di 5.000 euro a 18 mesi:**

- Tasso **variabile** (par. **816**), interamente garantito da pegno: tasso pari a 4,40% (valore Euribor per il mese di aprile 0,90% + spread 3,50%), spese istruttoria euro 250,00, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 12,50: **ISC 12,468%**  
Importo rata: 287,55 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $5.000 + 45 + 12,50 + 250,00 + 193,98 = 5.501,48$  euro
- Tasso **variabile** (par. **816**), parzialmente garantito da pegno: tasso pari a 5,40% (valore Euribor per il mese di aprile 0,90% + spread 4,50%), spese istruttoria euro 250,00, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 12,50 : **ISC 13,605%**  
Importo rata: 289,80 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $5.000 + 45 + 12,50 + 250,00 + 238,59 = 5.546,09$  euro
- Tasso **fisso** (par. **398**), interamente garantito da pegno: tasso pari a 5,813% (valore IRS 10 anni per il mese di aprile 2,313% + spread 3,50%), spese istruttoria euro 250,00, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 12,50: **ISC 14,082%**  
Importo rata: 290,74 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $5.000 + 45 + 12,50 + 250,00 + 257,21 = 5.564,71$  euro
- Tasso **fisso** (par. **398**), parzialmente garantito da pegno: tasso pari a 6,813% (valore IRS 10 anni per il mese di aprile 2,313% + spread 4,50%), spese istruttoria euro 250,00, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 12,50: **ISC 15,232%**  
Importo rata: 293,00 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $5.000 + 45 + 12,50 + 250,00 + 302,00 = 5.609,50$  euro

**TAEG/ISC con base anno civile per finanziamento di 50.000 euro a 120 mesi:**

- Tasso **variabile** (par. **816**), interamente garantito da pegno: tasso pari a 4,40% (valore Euribor per il mese di aprile 0,90% + spread 3,50%), spese istruttoria euro 250,00, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 125,00: **ISC 4,760%**  
Importo rata: 515,79 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $50.000 + 300 + 125,00 + 250,00 + 12.075,62 = 62.750,62$  euro
- Tasso **variabile** (par. **816**), parzialmente garantito da pegno: tasso pari a 5,40% (valore Euribor per il mese di aprile 0,90%+ spread 4,50%), spese istruttoria euro 250,00, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 125,00: **ISC 5,807%**  
Importo rata: 540,16 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $50.000 + 300 + 125,00 + 250,00 + 15.041,12 = 65.716,12$  euro
- Tasso **fisso** (par. **398**), interamente garantito da pegno: tasso pari a 5,813% (valore IRS 10 anni per il mese di aprile 2,313% + spread 3,50%), spese istruttoria euro 250,00, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 125,00: **ISC 6,243%**  
Importo rata: 550,42 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $50.000 + 300 + 125,00 + 250,00 + 16.289,29 = 66.964,29$  euro
- Tasso **fisso** (par. **398**), parzialmente garantito da pegno: tasso pari a 6,813% (valore IRS 10 anni per il mese di aprile 2,313% + spread 4,50%), spese istruttoria euro 250,00, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 125,00: **ISC 7,304%**  
Importo rata: 575,73 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $50.000 + 300 + 125,00 + 250,00 + 19.367,59 = 70.042,59$  euro

**TAEG/ISC con base anno civile per finanziamento di 100.000 euro a 120 mesi:**

- Tasso **variabile** (par. **816**), interamente garantito da pegno: tasso pari a 4,40% (valore Euribor per il mese di aprile 0,90% + spread 3,50%), spese istruttoria euro 500,00, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 250,00: **ISC 4,706%**  
Importo rata: 1.031,57 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $100.000 + 300 + 250,00 + 500,00 + 24.149,65 = 125.199,65$  euro
- Tasso **fisso** (par. **398**), interamente garantito da pegno: tasso pari a 5,813% (valore IRS 10 anni per il mese di aprile 2,313% + spread 3,50%), spese istruttoria euro 500,00, incasso rata mensile euro 2,50, imposta sostitutiva 0,25% pari a euro 250,00: **ISC 6,190%**  
Importo rata: 1.100,84 euro  
Importo totale dovuto dal consumatore:  $100.000 + 300 + 250,00 + 500,00 + 32.587,58 = 133.628,58$  euro



**Il cliente può consultare lo specifico Tasso Effettivo Globale medio (TEGM) previsto dall'art. 2 della Legge n. 108/1996 (c.d. "Legge Antiusura") sul cartello affisso nei locali delle dipendenze e sul sito internet della Banca.**

**Piano di ammortamento:** E' possibile fornire, a richiesta, i piani di ammortamento per tutte le durate e le tipologie previste.

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

Il prestito, ove concesso, ha validità sino a revoca. La Banca può anche con comunicazione verbale, recedere dal contratto, con effetto immediato, prima della scadenza del termine ove ricorra taluna delle ipotesi di cui all'art. 1186 C.C., ovvero sussista altra giusta causa; in tal caso il Cliente è tenuto a rimborsare immediatamente, e senza necessità di preavviso, quanto dovuto per capitale, interessi, anche se moratori, accessori e spese. Il Cliente ha diritto di esercitare, in qualsiasi momento, la facoltà di estinzione anticipata del prestito corrispondendo alla Banca, la commissione prevista dalle condizioni riportate sul fronte del presente foglio informativo e il capitale residuo, gli interessi e gli altri oneri maturati sino al momento dell'esercizio di detta facoltà.

La Banca si riserva la facoltà di modificare le condizioni applicate al presente contratto nel rispetto delle prescrizioni di cui all'art. 118, del D.Lvo n. 385/1993. Con riferimento alle pattuizioni non economiche, in caso di comprovate esigenze di urgenza (motivi di sicurezza, adeguamento a disposizioni legislative, ecc.), la Banca potrà procedere alla modifica senza rispettare il predetto termine di preavviso, fermo restando l'obbligo di tempestiva comunicazione al Cliente, che avrà comunque diritto di recedere dal rapporto nei termini fissati dal citato Decreto.

#### **PORTABILITÀ - SURROGAZIONE (ART.120 QUATER TUB, GIA' ART. 8 LEGGE 40/2007)**

Il debitore ha la possibilità di trasferire il proprio finanziamento, per qualsiasi finalità sia acceso, presso una nuova banca che, concedendo un finanziamento nella forma di un mutuo, subentra a quella originaria (che viene surrogata) nelle garanzie che assistevano il finanziamento iniziale, ivi compresa l'ipoteca.

L'istituto della surrogazione può essere in "entrata" e in "uscita": entrambe le tipologie di operazioni **non prevedono l'applicazione di qualsiasi onere a carico del cliente.**

#### **PROCEDURE DI RECLAMO**

**La Banca aderisce all'Arbitro Bancario Finanziari (ABF) e al Conciliatore Bancario Finanziario.**

#### **ARBITRO BANCARIO FINANZIARIO**

Dal mese di ottobre 2009 è attivo l'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)**,

- sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie alternativo al ricorso al Giudice che viene sostituito da un soggetto imparziale (il collegio giudicante di ABF) che non fa parte della magistratura;
- privo di natura conciliativa: lo scopo dell'ABF non è aiutare le parti (Banca e Cliente) ad accordarsi, ma è decidere la controversia;
- diverso dall'istituto dell'arbitrato conosciuto dall'ordinamento italiano perché:
  - non prevede accordo tra le parti per ricorrervi (non è necessaria una clausola contrattuale preventiva o un accordo quando sorge la lite);
  - le banche sono passive nel senso che è il cliente a decidere se ricorrere ad ABF o meno.

All'ABF possono essere sottoposte, in generale, le "*controversie relative a operazioni e servizi bancari e finanziari*", e, nel dettaglio, questioni relative a operazioni o comportamenti successivi al 1° gennaio 2007 aventi ad oggetto:

- l'accertamento di diritti, obblighi e facoltà, indipendentemente dal valore del rapporto cui si riferiscono;
- la richiesta di corresponsione di una somma di denaro a qualunque titolo, a condizione che l'importo richiesto non sia superiore a 100.000 Euro;

Fase preliminare obbligatoria è il **reclamo del cliente presso la propria Banca** (da inoltrare **all'Ufficio Controllo Rischi e Attività di supporto**, Piazza Duomo n 19 , 20121 Milano e-mail controllo.rischi@bancaponti.it che si pronuncia sul reclamo entro 30 giorni dalla ricezione del medesimo e indica, in caso di accoglimento, i tempi previsti per l'adempimento").

Successivamente, il Cliente

- rimasto **insoddisfatto**,
  - o il cui reclamo **non abbia avuto esito nel termine di 30 giorni** dalla sua ricezione da parte della Banca,
- può presentare ricorso all'ABF, **non oltre 12 mesi** dalla data del reclamo rivolto all'intermediario.

Il ricorso ha ad oggetto la stessa contestazione del reclamo e viene redatto utilizzando la **modulistica** pubblicata sul sito internet dell'ABF e reperibile presso tutte le filiali di Banca d'Italia aperte al pubblico. Il ricorso può essere inviato direttamente alla segreteria tecnica del collegio competente o a qualsiasi filiale di Banca d'Italia.



Il Cliente che propone un ricorso deve darne tempestiva comunicazione, inviando al proprio intermediario copia del ricorso tramite raccomandata.

**Entro 30 giorni** dalla ricezione di questa, l'**intermediario trasmette** alla competente segreteria tecnica le proprie controdeduzioni e tutta la documentazione utile alla valutazione del ricorso, anche se a sfavore dell'intermediario.

L'ABF si pronuncia sul ricorso **entro 60 giorni** dalla data in cui la segreteria tecnica ha ricevuto le controdeduzioni o, in mancanza, dal termine sopra citato per la presentazione del ricorso.

La decisione è assunta sulla base della documentazione raccolta nell'ambito dell'istruttoria, e viene comunicata alle parti dalla segreteria tecnica entro 30 giorni dalla pronuncia. In caso di accoglimento totale o parziale del ricorso, l'ABF fissa il termine entro il quale l'intermediario deve adempiere alla decisione (se non fissa alcun termine, l'intermediario deve adempiere entro 30 giorni).

Il ricorso è gratuito per i clienti, salvo il versamento di un importo pari a 20 Euro per contributo alle spese di procedura. Se il collegio accoglie in tutto o in parte il ricorso, l'intermediario deve rimborsare al ricorrente il contributo versato e versare un importo pari a 200 Euro per contributo alle spese della procedura.

**Il Conciliatore Bancario Finanziario – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR che mette a disposizione i seguenti strumenti di tutela:**

**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.**

A partire dal mese di ottobre 2009, con l'avvio dell'operatività dell'Arbitro Bancario Finanziario, l'ambito di operatività dell'Ombudsman si ricava quindi in via residuale e ricomprende le attività non gestite dall'ABF:

- le controversie attinenti ai servizi e alle attività di **investimento**
- e quelle relative a operazioni o comportamenti **anteriori al 1° gennaio 2007.**

La procedura è gratuita per il Cliente, salve le spese relative alla corrispondenza inviata all'Ufficio Controllo rischi e Attività di Supporto o all'*Ombudsman - Giurì Bancario*.

**Ogni Cliente** può rivolgersi all'**Ufficio Controllo Rischi e Attività di Supporto** della Banca (ubicato in Piazza Duomo n 19, 20121 Milano), **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 Controllo rischi e Attività di Supporto 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 Controllo Rischi e Attività di Supporto** (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 Controllo Rischi e Attività di Supporto 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.

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.

Una procedura analoga è prevista per i reclami in merito ai **bonifici transfrontalieri**: in questo caso però l'Ufficio Controllo Rischi e Attività di Supporto ha 30 giorni per evadere la richiesta del cliente.

Qualora il cliente (consumatore e non) sia rimasto insoddisfatto del ricorso all'Ufficio Controllo Rischi e Attività di Supporto, può rivolgersi alla Sezione speciale dell'*Ombudsman Giurì Bancario*, al medesimo indirizzo e con le stesse modalità, per controversie relative ai predetti bonifici, che abbiano un importo fino a € 50.000, maggiorato delle spese sostenute dal cliente e degli eventuali interessi legali calcolati secondo i criteri indicati dal D.lgs. n. 253/2000. La Sezione deve decidere entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta.

Il ricorso all'Ufficio Controllo Rischi e Attività di Supporto 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;
- 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

**Ammortamento:** processo di restituzione graduale del mutuo mediante il pagamento periodico di rate comprendenti una quota capitale e una quota interessi.

**Preammortamento:** periodo intercorrente dalla data di perfezionamento, erogazione della somma, alla fine del mese corrispondente: la rata di preammortamento è costituita dalla sola quota interessi.

**Rata:** pagamento che il cliente effettua periodicamente – secondo la cadenza stabilita contrattualmente, mensile - per la restituzione del finanziamento.

**Rata costante:** la somma tra quota capitale e quota interessi rimane uguale per tutta la durata del prestito.

**Tasso fisso:** il tasso di interesse rimane uguale per tutta la durata del prestito.

**TAEG/ISC:** costo totale del credito espresso in percentuale, calcolata su base annua, dell'importo totale del credito. Il costo totale del credito comprende tutti i costi, compresi gli interessi, le commissioni, le imposte e tutte le altre spese che il consumatore deve pagare in relazione al contratto di credito e di cui il creditore è a conoscenza, escluse le spese notarili. Sono inclusi i costi relativi ai servizi accessori, ivi compresi quelli di assicurazione, connessi con il contratto di credito, qualora la conclusione del contratto avente ad oggetto il servizio accessorio sia obbligatoria per ottenere il credito o per ottenerlo alle condizioni contrattuali offerte.

**Parametro di riferimento:** il parametro (o i parametri) in base al quale viene determinato il tasso del mutuo (Euribor 6 mesi, 3 mesi, ecc.).

**Euribor:** è il tasso al quale sono offerti i depositi interbancari tra le primarie banche nei paesi della zona dell'euro. E' composto da una media giornaliera delle quotazioni fornite su 13 scadenze da un insieme di 57 banche tra le più importanti della zona euro. E' rilevabile sui quotidiani economici alla voce "tassi a breve termine".

**I.R.S. (Interest rate Swap),** rilevato alla pagina ISDAFIX2 del circuito Reuters, il penultimo giorno lavorativo del mese precedente la stipula.

**Componente fissa (spread):** è la maggiorazione applicata dalla banca al parametro di riferimento per la determinazione del tasso del mutuo a tasso variabile.