

**Conti correnti in divisa**

**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 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 Bceptmm - 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 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

**Blocco carta per furto o smarrimento:** 800 82 20 56 - dall'estero: +39 02 60 84 37 68 (numeri attivi 24 ore su 24 e 7 giorni su 7)

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

**RISERVATO AGLI AGENTI**

Cognome e nome: .....  
 Indirizzo: .....  
 Telefono - email: .....

**Che cos'è il Conto Corrente**

Si tratta di conti correnti accesi in valuta diversa dall'euro: si rimanda alla descrizione contenuta nel foglio informativo relativo ai conti correnti in euro (cfr. foglio CC0).

**Rischi**

Oltre ai rischi descritti per i conti correnti in euro (cfr. foglio CC0), è presente il rischio collegato alla variabilità del tasso di cambio.

Per saperne di più: 1) la Guida pratica al conto corrente, che orienta nella scelta del conto, è disponibile sul sito [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it), sul sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) e presso tutte le filiali della banca. 2) la Guida pratica all'Arbitro Bancario e Finanziario e i Regolamenti relativi a Ombudsman Giuri Bancario e Procedura di conciliazione, che descrivono i meccanismi di risoluzione stragiudiziale delle controversie, sono disponibili sul sito [www.carige.it](http://www.carige.it) (sezione reclami) e presso tutte le filiali della Banca.

**Principali condizioni economiche**

**QUANTO PUO' COSTARE IL CONTO CORRENTE**

Questa sezione riporta sulla base del Provvedimento di Banca d'Italia pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 26 febbraio 2010 l'indicatore sintetico di costo determinato secondo i diversi profili di operatività individuati da Banca d'Italia - Cfr. CC99

**Indicatore Sintetico di Costo (ISC)**

PROFILO	SPORTELLO	ONLINE
(112 operazioni annue)	€ 177,00	-- --

Oltre a questi costi vanno considerati l'imposta di bollo di 34,20 euro obbligatoria per legge, gli eventuali interessi attivi e/o passivi maturati sul conto e le spese di apertura del conto.

Il costo riportato nella tabella è orientativo e si riferisce a un solo profilo di operatività, basso, stabilito dalla Banca d'Italia - di conto corrente privo di fido. Per saperne di più: [www.bancaditalia.it](http://www.bancaditalia.it) (Home > Servizi al pubblico > Educazione finanziaria. Conoscere per decidere > La trasparenza delle condizioni contrattuali)

**QUANTO PUO' COSTARE IL FIDO**

Non è prevista la concessione di fido sul conto corrente in divisa

**Indicatore Sintetico di Costo (ISC)**

IPOTESI		
Es. 1		
Es. 2		

Le voci di spesa riportate nel prospetto che segue rappresentano, con buona approssimazione, la gran parte dei costi complessivi sostenuti da un cliente medio titolare di un conto corrente. Oltre a queste voci va anche considerata l'imposta di bollo pari a € 34,20 annui per conti intestati a persone fisiche e 100,00 euro annui per conti intestati a soggetti diversi da persone fisiche.

Questo vuol dire che il prospetto non include tutte le voci di costo. Alcune delle voci escluse potrebbero essere importanti in relazione sia al singolo conto sia all'operatività del singolo cliente. Prima di scegliere e firmare il contratto è quindi necessario leggere attentamente anche la sezione "Altre condizioni economiche".

		VOCI DI COSTO				
SPESE FISSE	Gestione liquidità	spese per l'apertura del conto		€ 0,00		
		Canone annuo		€ 0,00		
		Numero di operazioni incluse nel canone annuo		nessuna		
		Spese annue per conteggio interessi e competenze		€ 36,00	ripartiti in quote trimestrali da:	€ 9,00
	Servizi di pagamento	non previsto				
	Home Banking	Canone annuo per internet banking e phone banking (percepito in quote mensili) <b>Servizi on Line</b>	Family per i privati	€ 36,00	profilo base	(funzioni informative e dispositive e trading)
				€ 72,00	profilo intermedio	(funzioni informative e dispositive e trading intermedio)
			€ 144,00	profilo avanzato	(funzioni informative e dispositive e trading avanzato)	
			€ 12,00	solo servizio telefonico		
			€ 0,00	profilo base	(funzioni informative e dispositive e trading)	
€ 72,00			profilo intermedio	(funzioni informative e dispositive e trading intermedio)		
Business per aziende e liberi professionisti	€ 144,00	profilo avanzato	(funzioni informative e dispositive e trading avanzato)			
SPESE VARIABILI	Gestione liquidità	Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone compresa produzione estratto conto (si aggiunge al costo dell'operazione)		€ 2,00	indipendentemente dal canale utilizzato	
		Invio estratto conto		€ 0,00		
		Bonifico verso Italia e Ue in euro con addebito in c/c  <i>NB: verso l'Italia sono ammessi solo bonifici a favore di non residenti</i>	- su dipendenza della Banca, oltre a spese di registrazione:			
			€ 3,25	sportello		
			€ 0,50	tramite servizi online		
			- su altra banca:			
€ 4,25	sportello					
€ 1,00	tramite servizi online					
		Domiciliazione utenze		non previsto		
INTERESSI SOMME DEPOSITATE	Interessi creditori	Tasso creditore annuo nominale		determinato sulla base del listino esposto al pubblico (raccolta a vista), rivedibile mensilmente. Min. 0%		
		Domiciliazione utenze		non previsto		
FIDIE SCONFINAMENTI	Fidi	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate		Non è prevista la concessione di fido sul conto corrente in divisa		
		Commissioni		non previsto		
		Altre spese		non previsto		
	Sconfinamenti i extra-fido	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate (cfr. Legenda tasso debitore per utilizzo oltre il fido concesso)		non previsto		
		Commissioni		non previsto		
		Altre spese		non previsto		
	Sconfinamenti in assenza di fido	Tasso debitore annuo nominale sulle somme utilizzate		determinato sulla base del tasso avere vigente sul rapporto maggiorato di 5 punti, comunque mai superiori ai limiti imposti dalla L. n. 108/1996 (Prevenzione Usura) in relazione alle classi di importo sino a euro 1.500 e oltre euro 1.500 (attualmente: 20,31% e 23,46%)		
		Commissioni		non previsto		
		Altre spese		non previsto		
	CAPITALIZZAZIONE	Periodicità		Trimestrale con base anno commerciale		
ULTERIORI COSTI SIGNIFICATIVI	costo assegno		€ 0,00	per assegno		
	commissione di intervento (solo per residenti)		0,15%	min. 2,58 euro		

Il Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM), previsto dall'art. 2 della legge sull'usura (Legge n. 108/1996), relativo alle operazioni di apertura di credito in conto divisa può essere consultato in filiale e (sul sito internet della banca [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it))

**Altre condizioni economiche**  
**Operatività corrente e Gestione della liquidità**

**Spese tenuta conto**

- spese di movimentazione € 2,00  
(per qualsiasi operazione)  
cfr. sopra "Spese variabili", "Gestione liquidità", "Registrazione di ogni operazione non inclusa nel canone"

**Remunerazione delle giacenze**

- Tasso creditore annuo nominale: determinato sulla base del listino esposto al pubblico (raccolta a vista), rivedibile mensilmente  
- Ritenuta fiscale: 27%

**Servizi on line (dispositivo "Sigillo")**

Adesione al dispositivo firma digitale "Sigillo digitale" con l'acquisto del Kit firma consistente in un'unità di memoria tascabile (cosiddetto "token USB" da 1 Gigabyte, IVA inclusa): € 50,00

**Servizi di pagamento**

**Assegni in euro e/o valuta estera tratti da clientela sul proprio Conto in divisa e circolati all'estero**

Euro	
- spese:	commissione interbancaria richiesta da banca intermediaria italiana + eventuali spese reclamate da banca estera
- valuta di addebito:	data emissione assegno
Divisa estera	
- Commissione di intervento:	0,15% min. 2,58 euro solo per residenti
- valuta di addebito:	giorno di applicazione del tasso di cambio (se assegno emesso in euro oppure se emesso in divisa su conto in euro e versato sul conto dello stesso titolare presso succursale all'estero della banca)
- cambio:	cambio "lettera" rilevato nel durante del giorno di esecuzione della transazione, maggiorato di spread massimo 1%.
- Spese:	€ 25,00 spese Banca + commissione interbancaria richiesta dalla banca italiana tramite (ove presente) + recupero spese reclamate dalla banca estera

**Assegni Bancari in euro di conto estero negoziabili mediante accredito in conto divisa nei casi consentiti (\*), nonché in euro e divisa sempre nei casi consentiti**

- commissione di intervento: 0,15% minimo euro 2,58 (solo per residenti). Per assegni tratti su banche del Regno Unito ulteriori euro 5,16 per assegno da addebitare in via immediata al cliente; per assegni tratti su banche portoghesi euro 7,75; per assegni tratti su banche spagnole viene inoltre applicato il diritto di bollo spagnolo pari allo 0,4%

- Spese: euro 5,16 spese Banca + eventuali spese reclamate da banca estera

(\*): tratti su banche dei seguenti paesi: Austria, Belgio, Danimarca, Francia, Germania, Olanda, Regno Unito, Usa, Svizzera (+ Liechtenstein) altrimenti devono essere accettati al dopo incasso (3 per mille di commissione, minimo € 10,33, massimo € 77,47).

**Ritorno assegni**

insoluti:	- in euro interni: cfr. Foglio informativo CC0 - in divisa ed euro di c/estero: 15,00 + 0,15%, minimo euro 2,58 (commissione di intervento) + spese reclamate da banca estera
protestati:	- in euro interni: cfr. Foglio informativo CC0

**Bonifici esteri**

verso l'estero (esiti)	
commissione di intervento (solo per residenti)	
> allo sportello	in euro tra paesi UE € 0,00
	in euro e in divisa tra paesi non UE 0,15% min. 2,58 euro
> tramite Servizi on line	in euro tra paesi UE € 0,00
	in euro e in divisa tra paesi non UE 0,025%
spese di esecuzione	
> allo sportello	in euro e corone svedesi verso paesi UE € 4,25 con spese sia SHA, OUR e BEN, oltre a spese reclamate da banca estera
	tutte le altre tipologie (a prescindere da importo, divisa e paese) € 14,00
> tramite Servizi on line	in euro e corone svedesi verso paesi UE € 1,00 con spese sia SHA, OUR e BEN, oltre a spese reclamate da banca estera
	tutte le altre tipologie (a prescindere da importo, divisa e paese) € 4,00
altre spese	
	richiesta d'esito € 25,00
	stop payments € 25,00
	bonifici restituiti su richiesta o per non rintracciabilità del beneficiario € 25,00
	richiesta variazione dati (esclusa la valuta) € 25,00
	richiesta variazione valuta oltre a interessi € 100,00
	commissione aggiuntiva per coordinate incomplete € 8,00

<b>cambio</b>	Il cambio di vendita divisa alla clientela corrisponde alla media "denaro/lettera" rilevata sul mercato dei cambi attraverso primario info provider nel momento di esecuzione della transazione diminuita di uno scarto max dell'1,50%, variabile a seconda della divisa negoziata.
---------------	---

N.B. Per i bonifici soggetti alla PSD (Direttiva Europea sui servizi di pagamento), le spese sono sempre suddivise tra ordinante e beneficiario (SHA)

verso l'estero tramite assegni Carige tratti su banca estera

<b>commissione di intervento (solo per residenti)</b>	0,150%
<b>spese</b>	€ 14,00
<b>cambio</b>	Il cambio di vendita divisa alla clientela corrisponde alla media "denaro/lettera" rilevata sul mercato dei cambi attraverso primario info provider nel momento di esecuzione della transazione diminuita di uno scarto max dell'1,50%, variabile a seconda della divisa negoziata.

dall'estero (introiti)

<b>commissione di intervento</b>	
nella stessa divisa del conto compresa la negoziazione c/euro	€ 0,00
per divise diverse da quelle del conto	0,15% min. 2,58 euro
<b>spese di esecuzione</b>	
da corrispondente estera Area UE in euro e corone svedesi da paesi UE (oltre spese altra banca)	€ 0,00
da corrispondente estera Area <b>non UE</b> per qualsiasi importo e divisa (oltre a spese altra banca)	€ 14,00
da corrispondente italiana in euro da paesi UE (oltre spese altra banca)	€ 0,00
<b>altre spese</b>	
giro del bonifico a corrispondente italiana in USD	€ 25,00
giro del bonifico a corrispondente italiana in euro	€ 18,00
<b>cambio</b>	Il cambio di acquisto divisa dalla clientela corrisponde alla media "denaro/lettera" rilevata sul mercato dei cambi attraverso primario info provider, nel momento di esecuzione della transazione aumentata di uno scarto max dell'1,50%, variabile a seconda della divisa negoziata ( nel caso di negoziazione di assegni lo scarto applicato sulla media denaro/lettera aumenta al 3% max, sempre variabile a seconda della divisa negoziata).

**Trasformazione divisa del conto (divise out)**

- Commissione d'intervento:

allo "sportello"	0,15% min. 2,58 euro
tramite servizi on line:	
- con addebito c/c in euro e accredito c/c divisa	0,00%
- con addebito c/c divisa e accredito c/c divisa o euro	0,025%

- Spese Banca:

allo "sportello"	€ 7,00
tramite "servizi on line"	€ 2,50

- Valuta:

addebito	giorno dell'operazione
accredito	2 gg successivi alla data dell'operazione

Cambio applicato ai girofondi: il cambio di vendita divisa alla clientela in caso di versamento su c/divisa ed il cambio di acquisto divisa dalla clientela in caso di prelievo su c/divisa corrispondono alla media denaro/lettera rilevata sul mercato dei cambi attraverso primario info provider, nel momento di esecuzione della transazione, diminuita in caso di versamento e aumentata in caso di prelievo, di uno scarto max dell'1,50%, variabile a seconda della divisa negoziata.

**Valute**

**Valuta e Cambio applicati ai versamenti**

**Assegni nella stessa divisa del conto:**

Tratti in divisa diversa da quella del Paese trassato	17 gg. lavorativi successivi alla data dell'operazione
Tratti nella stessa divisa del Paese trassato	12 gg. lavorativi successivi alla data dell'operazione

**Assegni in divisa diversa da quella del conto:**

emessi in moneta corrente nel Paese della banca trattaria	12 gg. lavorativi successivi alla data dell'operazione
emessi in moneta diversa da quella del Paese della banca trattaria	17 gg. lavorativi successivi alla data dell'operazione

Cambio: il cambio di acquisto dalla clientela di un assegno in divisa diverso da quello del conto corrisponde alla media denaro/lettera rilevata sul mercato dei cambi da primario info provider, nel momento di esecuzione della transazione aumentata di uno scarto max 3%, e diminuita di uno scarto max dell'1,50% per la divisa accreditata. Le percentuali di scarto variano a seconda delle divise negoziate.

**Versamento banconote:**

Valuta: in giornata

Cambio:

- stessa divisa del conto	alla pari
- divisa diversa da quella del conto:	cambio "acquisto" banconote per le banconote versate, cambio "lettera" (valutario) per la divisa accreditata sul conto come da listini esposti al pubblico

**Valute e Cambi applicati ai prelievamenti**

**Prelievo banconote:**

Valuta: in giornata

Cambio:

- stessa divisa del conto:	alla pari
- divisa diversa da quella del conto:	cambio vendita banconote per le banconote prelevate
- divisa addebitata al conto come da listini esposti al pubblico:	cambio "denaro" (valutario)

**Addebiti di assegni tratti sul conto**

addebito assegno pervenuto per l'incasso:

commissione di intervento	0,15% min. € 2,58
spese Banca	€ 14,00
commissione di incasso	3 per mille, min. € 15,00 max. € 100,00

Valuta addebito:

assegni emessi nella stessa divisa del conto	data emissione
assegni emessi in divisa diversa da quella del conto	data del giorno di applicazione del tasso di cambio

**Bonifici Italia**

valuta ordinante:	non previsto
valuta beneficiario:	
- bonifici in arrivo da altre banche:	non previsto
- bonifici in arrivo dalla Banca:	
tempi massimi di esecuzione bonifici disposti dalla clientela	non previsto
tempi di accredito dei bonifici ricevuti dalla clientela	non previsto

**Bonifici esteri**

<b>verso l'estero (esiti)</b>	valuta addebito al cliente	giorno di acquisto della divisa sul mercato dei cambi
	valuta accredito banca estera	secondo giorno lavorativo successivo all'acquisto divisa

**termini di esecuzione bonifici transfrontalieri (Regolamento CE/2560/01)**

terzo giorno lavorativo bancario successivo alla data di accettazione dell'ordine, salvo diversi termini convenuti con l'ordinante. In caso di mancato rispetto dei termini, è dovuto un indennizzo (art.4, commi 3 e 6 del d.lgs 253/2000) che consiste nel pagamento di una somma corrispondente all'interesse legale calcolato sull'importo del bonifico transfrontaliero per il periodo compreso tra lo scadere dei termini e la data entro la quale l'importo è accreditato sul conto dell'ente del beneficiario. Restano salvi gli altri diritti dei clienti e degli enti che hanno partecipato all'operazione.

**verso l'estero tramite assegni carige tratti su banca estera**

valuta addebito al cliente	giorno di emissione
----------------------------	---------------------

**dall'estero (introiti)**

bonifici in euro valuta accredito al cliente	stesso giorno della disponibilità dei fondi a favore della Banca
bonifici transfrontalieri valuta accredito al cliente	stesso giorno della disponibilità dei fondi a favore della Banca
bonifici in divisa valuta accredito al cliente	secondo giorno lavorativo successivo a quello della vendita della divisa sul mercato dei cambi

**termine entro il quale i bonifici transfrontalieri sono messi a disposizione del beneficiario**

stesso giorno in cui l'importo è accreditato sul conto della Banca, salvi diversi termini convenuti con il beneficiario. In caso di mancato rispetto dei termini, è dovuto un indennizzo (art.4, commi 3 e 6 del d.lgs 253/2000) che consiste nel pagamento di una somma corrispondente all'interesse legale calcolato sull'importo del bonifico transfrontaliero per il periodo compreso tra lo scadere dei termini e la data entro la quale l'importo è messo a disposizione del beneficiario. Restano salvi gli altri diritti dei clienti e degli enti che hanno partecipato all'operazione.

## Recesso e Reclami

### Recesso dal contratto di conto corrente

Recesso Il Cliente e la Banca hanno diritto di recedere in qualsiasi momento, dandone comunicazione per iscritto e con il preavviso di cinque giorni, dal contratto di conto corrente e/o dalla inerente convenzione di assegno, nonché di esigere il pagamento di tutto quanto sia reciprocamente dovuto. Il recesso dal contratto provoca la chiusura del conto.

Il recesso del cliente è senza penalità e senza spese di chiusura

### Recesso dal fido di conto corrente

Non è prevista la concessione di affidamento sui conti correnti in divisa

### Recesso dai Servizi on line

Ciascuna delle parti (Banca e Cliente) può recedere con preavviso scritto di almeno 5 giorni effettuato direttamente presso la Dipendenza ovvero inoltrato a mezzo raccomandata. La Banca ha facoltà di recedere senza preavviso, dandone immediata comunicazione al Cliente, nel caso ricorra una giusta causa ai sensi dell'art. 1469-bis cod. civ.; la stessa facoltà è consentita alla Banca al fine di tutelare il buon funzionamento e di garantire la sicurezza del Servizio. Il cliente paga il canone complessivo dovuto per il mese in cui avviene il recesso.

La Banca aderisce agli **Impegni per la Qualità di Pattichiari** che prevedono, tra le varie agevolazioni per il cliente, la semplificazione dei processi necessari per trasferire il conto corrente e i servizi annessi (RI.BA, estratti conto carte di credito, mutui, ecc.) da banca ad un'altra. Per saperne di più il Cliente può consultare la **guida Cambio conto** presso le dipendenze o sul sito [www.pattichiari.it](http://www.pattichiari.it)

Nell'ambito degli **impegni di qualità** la Banca ha aderito al servizio di trasferibilità dei bonifici che consente ad un cliente di rivolgersi ad una banca ("Nuova Banca") affinché la stessa si faccia carico di trasferire in maniera automatica, sul conto intrattenuto dal cliente presso la banca medesima ("nuovo conto") tutti gli ordini di pagamento di cui il correntista risulti ordinante o beneficiario su un diverso conto corrente ("conto originario") intrattenuto presso altra banca ("Banca originaria")

### Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale

Tempi di chiusura del rapporto di conto corrente a seguito richiesta Cliente - Il conto corrente viene contabilmente chiuso nei primi giorni lavorativi del mese successivo a quello in cui la dipendenza responsabile del rapporto ha impostato la richiesta di estinzione (di norma contestualmente alla ricezione della richiesta del Cliente), con valuta fine mese del mese di richiesta. Se il Cliente ha richiesto la liquidazione del saldo per contanti o con accredito su altro conto corrente della Banca, questo è disponibile rispettivamente presso la dipendenza responsabile del rapporto o sul conto corrente indicato nella giornata di chiusura contabile; qualora il Cliente abbia scelto modalità di regolamento contabile differenti (bonifico su altro conto corrente o emissione di assegno circolare), dovranno attendersi i tempi tecnici necessari alla Banca per l'esecuzione del bonifico (immesso in rete interbancaria il secondo giorno successivo a quello di estinzione) o l'emissione dell'assegno circolare oltre, in questa seconda eventualità, i tempi per il suo recapito tramite servizio postale.

### 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](mailto: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**

<b>BIC</b>	(Bank Identifier Code) è un codice internazionale che identifica la Banca del beneficiario
<b>Canone annuo</b>	Spese fisse per la gestione del conto
<b>divisa (valuta)</b>	moneta diversa da quella della banca negoziatrice
<b>cambio</b>	prezzo di una moneta di un paese espresso in termini di un altro paese
<b>cambio lettera</b>	il cambio al quale la Banca vende valuta
<b>cambio denaro</b>	il cambio al quale la Banca acquista valuta
<b>Capitalizzazione degli interessi</b>	Una volta accreditati e addebitati sul conto, gli interessi sono contati nel saldo e producono a loro volta interessi
<b>Commissione per la messa a disposizione dei fondi</b>	Remunerazione accordata alla Banca per la messa a disposizione dei fondi a favore del correntista, che viene calcolata sull'ammontare e la durata del fido concesso indipendentemente dall'effettivo utilizzo
<b>Commissione di intervento</b>	nelle operazioni in valuta estera o per i bonifici esteri la commissione percepita dalla Banca per l'effettuazione dell'operazione
<b>Commissione per operazioni in assenza di disponibilità</b>	remunerazione accordata alla Banca per la valutazione necessaria ad autorizzare o meno operazioni di addebito effettuate sul conto corrente in assenza di disponibilità, che viene applicata, nel periodo di capitalizzazione di competenza, nella misura fissa dovuta, per ogni operazione di addebito che generi una situazione di mancanza, anche parziale dei fondi o di utilizzo di fondi non disponibili.
<b>Disponibilità somme versate</b>	Numero di giorni successivi alla data dell'operazione dopo i quali il cliente può utilizzare le somme versate. viene calcolata, nel periodo di capitalizzazione di competenza, in misura proporzionale all'importo ed alla durata dello scoperto.
<b>IBAN</b>	(International Bank Account Number) è il codice internazionale che identifica in modo univoco ogni rapporto di conto corrente e che viene utilizzato anche per l'esecuzione dei pagamenti nazionali (bonifici e incassi).
<b>Penalità per scoperto di conto</b>	applicata ai conti non affidati, viene calcolata, nel periodo di capitalizzazione di competenza, in misura proporzionale all'importo ed alla durata dello scoperto
<b>Saldo disponibile</b>	giacenza sul conto che può essere effettivamente utilizzata
<b>Sconfinamento in assenza di fido e sconfinamento extra-fido</b>	Somma che la Banca ha accettato di pagare quando il Cliente ha impartito un ordine di pagamento (assegno, domiciliazione utenze) senza avere sul conto corrente la disponibilità. Si ha sconfinamento anche quando la somma pagata eccede il fido utilizzabile; in questa ipotesi, se lo sconfinamento si protrae per un periodo superiore a 3 giorni consecutivi, viene applicato il <b>tasso debitore per utilizzo oltre il fido concesso</b> all'intero importo effettivamente utilizzato per i giorni della durata del superamento del fido e non soltanto all'importo utilizzato oltre l'ammontare dell'accordato. Tale tasso, nel tempo, non potrà mai essere superiore ai limiti previsti dalla L. 108/1996.
<b>Spesa singola operazione non compresa nel canone (spesa di movimentazione)</b>	Spesa per la registrazione contabile di ogni operazione oltre quelle eventualmente ricomprese nel canone annuo
<b>Spese annue per conteggio interessi e competenze (spese di liquidazione)</b>	Costo per il calcolo delle competenze (interessi a credito, interessi a debito e spese previste). Tali spese per i conti correnti inseriti nella convenzione n. 6000 "Conto casa" vengono evidenziate, nell'ambito dell'iniziativa promossa dalle banche italiane aderenti a Patti chiari "Conti correnti a confronto" alla voce "Canone periodico/ Spese forfetarie (Trimestrali).
<b>Spese per invio estratto conto</b>	Commissioni che la banca applica ogni volta che invia un estratto conto, secondo la periodicità e il canale di comunicazione stabiliti nel contratto
<b>Tasso creditore annuo nominale</b>	Tasso annuo utilizzato per calcolare periodicamente gli interessi sulle somme depositate (interessi creditori), che sono poi accreditati sul conto, al netto delle ritenute fiscali
<b>Tasso debitore annuo nominale</b>	Tasso annuo per calcolare periodicamente gli interessi a carico del cliente sulle somme utilizzate in relazione al fido e/o allo sconfinamento. Gli interessi sono poi addebitati sul conto
<b>Tasso Effettivo Globale Medio (TEGM)</b>	Tasso di interesse pubblicato ogni tre mesi dal M.E.F. come previsto dalla legge sull'usura. Per verificare se un tasso di interesse e usurario e, quindi, vietato, bisogna individuare, tra tutti quelli pubblicati, il TEGM degli affidamenti in conto corrente, aumentarlo della metà e accertare che quanto richiesto dalla banca non sia superiore
<b>Trading</b>	l'attività di compravendita titoli e strumenti finanziari in breve arco di tempo a scopo prevalentemente speculativo
<b>Trading (profilo intermedio)</b>	l'attività di trading consentita dal profilo intermedio del Servizio di internet banking prevede: aggiornamento in tempo reale di quotazioni e indici Italia e book a 5 livelli (5 migliori proposte di acquisto e vendita). Il book prevede, inoltre, l'aggiornamento automatico delle quotazioni ogni minuto
<b>Trading (profilo avanzato)</b>	l'attività di trading consentita dal profilo avanzato del Servizio di internet banking prevede: aggiornamento in tempo reale di quotazioni e indici Italia e book a 5 livelli, tecnologia push (aggiornamento automatico dei dati di Borsa, senza necessità di aggiornamenti manuali da parte del cliente).
<b>Valute sui prelievi</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del prelievo e la data dalla quale iniziano ad essere addebitati gli interessi. Quest'ultima potrebbe anche essere precedente alla data di prelievo
<b>Valute sui versamenti</b>	Numero dei giorni che intercorrono tra la data del versamento e la data dalla quale iniziano ad essere accreditati gli interessi
<b>ISC (Indicatore sintetico di costo)</b>	cfr. la sezione "quanto può costare il conto corrente" e "quanto può costare il fido"