



*Banca Cesare Ponti*  
PRIVATE BANKING  
GRUPPO BANCA CARIGE

**FOGLIO INFORMATIVO A DISPOSIZIONE DELLA  
CLIENTELA AI SENSI DEL D.LGS. N. 385/1993  
SULLA TRASPARENZA DELLE OPERAZIONI E  
DEI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI**

**IP1**

1/3

Condizioni valide al 01/12/2011

#### 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 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

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

#### RISCOSSIONI ESAZIONI PAGAMENTI E SERVIZI VARI

#### CARATTERISTICHE

##### RISCOSSIONI ESAZIONI E PAGAMENTI

La Banca è convenzionata con diversi enti (es.: Agenzia delle Entrate, Amministrazioni Pubbliche, ecc.) e società (es.: Enel, Telecom, ecc.) per la riscossione di imposte, tasse, utenze, contributi. Il servizio è svolto sulla base di specifici accordi tra la Banca e le parti interessate.

##### RILASCIO CERTIFICAZIONI

La Banca, su richiesta della clientela, può rilasciare attestazioni di passività bancarie relativamente ai rapporti intrattenuti con la stessa e altre certificazioni (attestazioni di attività bancarie, lettere di referenze bancarie, certificazioni di bilancio, ecc.).

##### PRATICHE DI SUCCESSIONE

La Banca cura il disbrigo delle pratiche di successione relative ai cespiti del de cuius depositati presso la medesima.

Si rinvia ai fogli informativi dei conti correnti discorso che riportano le condizioni dei servizi regolati in conto corrente.

#### RISCHI

Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche (commissioni e spese del servizio).

#### CONDIZIONI ECONOMICHE

##### PAGAMENTO IMPOSTE E TASSE

Pagamento MODD. F23 e F24: gratuito

Pagamento RAV:

- Contanti: Euro 3,00
- Con addebito in C/C: Euro 1,03
- Tramite internet: Euro 0,50
- Tramite servizio telefonico con operatore: Euro 1,50

Duplicato quietanza: Euro 7,75

Smarrimento attestati: Euro 30,00 per lettera/dichiarazione di smarrimento attestato.

##### RISCOSSIONE UTENZE

Utenze per cui non esistono specifiche convenzioni:

- Contanti: Euro 5,00
- Con addebito in c/c: Euro 1,75
- Con delega permanente: Euro 0,00
- Tramite apparecchiature "self service" (Enel e Telecom): gratuito
- Tramite servizi on line: Euro 0,50
- Tramite servizio telefonico con operatore: Euro 1,50

##### RISCOSSIONE CONTRIBUTI

INPS (riscossi tramite MOD. F24): nessuna commissione .

INPDAl (riscossi tramite MOD. F24): nessuna commissione .



Condizioni valide al 05/10/2011

#### ALTRE RISCOSSIONI ESAZIONI E PAGAMENTI VARI

**Riscossione vincite concorsi pronostici, lotto e lotterie nazionali:** 0,30% (minimo Euro 75,00 massimo Euro 260,00), oltre all'eventuale rimborso spese sostenute.

**Bollettino postale:** € 4,00 + recupero spese postali.

**Pagamento di bollettini postali tramite i "Servizi on-line":** Euro 0,30 per i bollettini premarcati, euro 0,20 per i bollettini bianchi, oltre alle spese reclamate dalle Poste (tassa di accettazione- attualmente pari ad 1 euro- euro0,20 per i bollettini premarcati ovvero 0,80 per i bollettini in bianco).

#### RILASCIO CERTIFICAZIONI

**Rilascio attestazioni di passività bancarie e altre certificazioni:** Euro 30,00.

**Rilascio attestazioni di attività bancarie:** Euro 30,00.

**Richiesta dati e notizie su rapporti bancari:** Euro 30,00 oltre al recupero delle spese sostenute.

**Richiesta da parte della clientela di lettere di referenze bancarie:** servizio a titolo gratuito. Recupero eventuali spese postali sostenute.

**Certificazioni di bilancio:** società non affidate Euro 125,00 + recupero spese (Euro 4,00 a fotocopia), società affidate Euro 225,00 + recupero spese (Euro 4,00 a fotocopia) + Euro 50,00 per ogni allegato aggiuntivo.

#### PRATICHE DI SUCCESSIONE

- 1,5% del cespite, minimo Euro 25,00 massimo Euro 75,00, per pratiche liquidate con procedura rapida;
- 2% del cespite minimo Euro 75,00 massimo Euro 150,00 per procedura ordinaria.

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

Lo svolgimento dei servizi viene svolto a seguito di richiesta del Cliente che riceve conferma scritta dell'attività svolta dalla Banca mediante rilascio di idonea ricevuta che attesta, oltre all'avvenuta esecuzione dell'ordine, le eventuali commissioni e spese percepite e vale altresì quale ricevuta dell'addebito in conto corrente ove il Cliente abbia richiesto di regolare contabilmente l'operazione mediante il conto corrente.

Si rinvia al foglio informativo CC1 per quanto riguarda le clausole disciplinanti il servizio di conto corrente.

#### 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.



Condizioni valide al 05/10/2011

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 FACCI A 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

**RAV:** riscossione mediante avviso. Il bollettino di pagamento standardizzato denominato RAV viene recapitato al contribuente che potrà pagare presso qualunque sportello bancario o postale .