



*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**

**IP2**

1/4

Condizioni valide da 14/11/2011

#### 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)

**PAGAMENTO EFFETTI, RI.BA, MAV, RID,  
BOLLETTINO BANCARIO**

#### CARATTERISTICHE

Il servizio consente di Pagare effetti e Ri/Ba appoggiati presso le dipendenze della Banca, o presso altre banche, nonché MAV e bollettini Bancari .

Si rinvia al foglio informativo CC1 per le caratteristiche relative ai conti correnti in quanto è possibile regolare tramite conto corrente l'esecuzione delle operazioni in discorso.

#### RISCHI

Variazione condizioni economiche in senso sfavorevole al cliente (commissioni e spese per il servizio).

#### CONDIZIONI ECONOMICHE

##### PAGAMENTO EFFETTI

**Presso la dipendenza dove l'effetto è appoggiato in contanti:** zero

**Presso qualsiasi dipendenza con addebito in conto:** gratuito

**Presso altre dipendenze in contanti:** 0,15% dell'importo (minimo euro 1,00, massimo euro 2,50) più eventuali spese sostenute

**Presso banche corrispondenti con addebito in conto:** euro 7,50 su banche dirette per effetto oltre eventuali spese telegrafiche e/o telefoniche, euro 10,00 su banche indirette

##### MAV

**Presso qualsiasi dipendenza/Servizi on line:** gratuito – cfr. fogli informativi dei conti correnti per le caratteristiche dei "Servizi on line".

##### RIBA

**Presso qualsiasi dipendenza/Servizi on line Business:** gratuito – cfr. fogli informativi dei conti correnti per le caratteristiche dei "Servizi on line".

**Presso banche corrispondenti, con addebito in conto:** euro 7,50 su banche dirette per effetto, oltre eventuali spese telegrafiche e/o telefoniche, euro 10,00 su banche indirette

##### BOLLETTINO BANCARIO

**Pagamento bollettini:** euro 3,00

##### RID

(ordinario e finanziario): 0,75 euro per ogni addebito preautorizzato.

**SEPA Direct Debit:** 0,75 per ogni addebito

Cfr. foglio informativo CC1 per le condizioni di movimentazione del conto corrente.



## 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 ai fogli informativi dei conti correnti per quanto riguarda le clausole disciplinanti il servizio di conto corrente.

### PROCEDURE DI RECLAMO

La Banca aderisce all'Arbitro Bancario Finanziario (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 comprende 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

**RI.BA.:** ricevuta bancaria elettronica emessa dal creditore

**MAV:** pagamento mediante avviso. A fronte della presentazione del Cliente la Banca emette un bollettino (avviso) che viene recapitato al debitore che potrà pagare presso qualunque sportello bancario o postale e non esclusivamente presso quello dove viene domiciliato l'effetto come accade invece per cambiali e ri.ba..

**Bollettino bancario detto "Freccia":** servizio che consente al debitore, al quale è stato inviato dal creditore un modulo standard di bollettino bancario precompilato, di utilizzarlo per effettuare il pagamento presso qualsiasi sportello bancario.

**Banche dirette:** banche con la quale sono state scambiate "chiavi" di cifratura.

**RID commerciale:** Il debitore sottoscrive preliminarmente un apposito modulo di autorizzazione all'addebito in conto corrente e la disposizione presentata per l'incasso può essere richiamata dal creditore in data antecedente alla data di scadenza. Il RID commerciale si utilizza nei confronti di esercizi commerciali per il pagamento di beni;