



**Condizioni aggiornate al 01/08/2011**

**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 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 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)

**POS Esercenti servizio X-PAY  
(cfr. fogli informativi MP4 A e MP4 B per le condizioni applicate dalle società emittenti delle carte)**

**CARATTERISTICHE**

Il servizio è proposto da Cartasì ed è **riservato** solo a **clienti della Banca** che intrattengano un rapporto di conto corrente e che vendano beni o servizi a distanza:

- tramite Internet (X-Pay versione e-commerce)
- tramite catalogo per corrispondenza (X-Pay versione MOTO – mail order telephone order)

X-Pay è una piattaforma che permette all'esercente di **accettare e gestire** in modo facile e sicuro i **pagamenti effettuati con carta di credito** nelle situazioni in cui il compratore non possa concludere l'acquisto presso il punto di vendita, rendendo pertanto impossibile l'utilizzo del POS fisico per effettuare il pagamento.

L'adesione al servizio X-Pay comporta l'**automatica attivazione del convenzionamento CartaSi** per l'accettazione delle carte Visa, Mastercard e JCB. A scelta dell'esercente è possibile richiedere anche il convenzionamento con American Express e Diner's.

Per l'**adesione alla versione e-commerce l'esercente** deve essere **dotato** di un **proprio sito Web** tecnicamente strutturato ai fini del commercio elettronico.

Questo foglio informativo riguarda le condizioni applicate dalla Banca. Le condizioni di convenzionamento e di accettazione delle carte di credito delle diverse società emittenti sono pubblicizzate sui fogli informativi relativi (MP4 A e MP4 B).

**CONDIZIONI ECONOMICHE**

**Versione e-commerce**

- Commissione di attivazione: € 250 percepite una tantum al momento dell'attivazione
- Canone annuale: € 300
- Commissione sul transato Cartasì (addebitate mensilmente da Cartasì con delega RID sul conto dell'esercente): 3,5% - per le altre società emittenti la commissione è pattuita dall'esercente con l'emittente al momento del convenzionamento
- Pos virtuale aggiuntivo : € 300

**Versione MOTO**

- Commissione di attivazione: € 180 percepite una tantum al momento dell'attivazione
- Canone annuale: € 250
- Commissione sul transato Cartasì (addebitate mensilmente da Cartasì con delega RID sul conto dell'esercente): 4,0% - per le altre società emittenti la commissione è pattuita dall'esercente con l'emittente al momento del convenzionamento
- Pos virtuale aggiuntivo : € 250,00



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

**Recesso**

cfr. foglio informativo MP4 A e MP4 B

**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 – Giuri 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 - Giuri 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 - Giuri 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 - Giuri 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 – Giuri bancario può richiedere ulteriore documentazione, ritenuta necessaria per la decisione, sia alla banca sia al Cliente.

Le **controversie** per cui è competente l'Ombudsman – Giuri 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 – Giuri 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

### POS Virtuale

E' un servizio che permette l'accettazione in pagamento di carte di credito per la vendita di beni e servizi effettuata a distanza, e quindi senza la presenza fisica del titolare della carta presso il punto di vendita. La **versione E-commerce** del POS virtuale permette l'inserimento dei dati relativi alla carta di pagamento, a cura del titolare della carta, direttamente sul sito WEB dell'Esercente, a cui chiunque può accedere tramite connessione alla rete Internet. La **versione MOTO** del servizio (*Mail Order, Telephone Order – vendita per corrispondenza o vendita telefonica*) consente all'esercente la trasmissione dei dati essenziali alla transazione (le informazioni relative all'ordine di vendita e alla carta di pagamento) ricevuti da canali anche diversi (telefono, posta, e-mail, fax etc.).