



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 - 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

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)

ASSEGNI CIRCOLARI

CARATTERISTICHE

L'operazione consente al cliente di ottenere dalla Banca, previo versamento alla medesima della relativa provvista esclusivamente in denaro contante ovvero mediante richiesta di addebito in conto corrente, l'emissione di assegno circolare dell'importo ed all'ordine del beneficiario richiesti, nonché di apporre o meno al titolo la clausola di intrasferibilità. Gli assegni circolari, in quanto contenenti l'impegno di una Banca, sono di sicuro buon fine e vengono quindi generalmente accettati dai creditori come se si trattasse di denaro contante.

La clausola di Non Trasferibilità è obbligatoria per assegni di importo pari o superiore alla soglia tempo fissata ai sensi della Normativa antiriciclaggio (art. 49 D.lgs. n. 231/2007).

RISCHI

I rischi tipici dell'operazione sono relativi allo smarrimento del titolo relativamente agli A/C liberi poiché, in caso di mancato ammortamento del titolo può esservi incasso fraudolento da parte di terzi.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Emissione e cambio: gratuiti

Richiesta fotocopie: € 5,00 per assegno

Rimborso al richiedente: gratuito

Spese a fronte di denunce di smarrimento, sottrazione e distruzione: € 25,00

Spese pratica di ammortamento (prevista solo per gli assegni privi della clausola di non trasferibilità): a carico del cliente cfr. foglio informativo CC1 per spese movimentazione conto nel caso di richiesta contro addebito in conto corrente.

CLAUSOLE CONTRATTUALI CHE REGOLANO L'OPERAZIONE O IL SERVIZIO

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;



Condizioni valide al 01/12/2011

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.



Condizioni valide al 01/12/2011

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

Assegno circolare: L'assegno circolare è un titolo di credito all'ordine emesso da un Istituto di credito, a ciò autorizzato dall'autorità competente, per somme che siano presso di esso disponibili al momento dell'emissione e pagabile a vista presso tutti i recapiti comunque indicati dall'emittente.

Ammortamento: la procedura attivata dal soggetto denunciante lo smarrimento o il furto che si conclude con l'emissione di decreto da parte del Tribunale con il quale viene dichiarata l'inefficacia (ammortamento) dell'assegno e se ne autorizza il pagamento nelle mani del soggetto che ha esperito la procedura.