

**INFORMAZIONI SULLA BANCA**

Banca Carige S.p.A.

Via Cassa di Risparmio, 15 - 16123 Genova

Tel. centralino 0105791 - Fax 0105794000 - C.P. 897 Genova

Internet: www.carige.it - email: carige@carige.it - Teleg.: Carigebank - Cod. SWIFT: Crgeitgg

Iscritta all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia con il numero 6175.4 - Capogruppo del Gruppo Banca Carige, iscritta all'Albo dei gruppi creditizi della Banca d'Italia cod. 6175.4 - Codice ABI 6175 - Iscrizione Registro delle Imprese e Codice Fiscale n. 03285880104 - Aderente al Fondo Interbancario di tutela dei Depositi

**Informazioni ai clienti:** numero verde 800 01 00 90 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) - email: carigehelpdesk@carige.it**Servizio Telefonico solo per i clienti che vi hanno aderito:** numero verde 800 01 00 90 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) dall'estero e dai cellulari: +39 010 57 57 000 Risponditore automatico tutti i giorni 24 ore su 24**Help Desk Servizi Internet solo per i clienti che vi hanno aderito:** numero verde 800 77 88 77 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) dall'estero e dai cellulari: +39 010 57 57 036**Rapporti con Azionisti Carige:** numero verde 800 33 55 77 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00)**SERVIZIO EFFETTI E/O DOCUMENTI EXPORT****CHE COS'È**

Il servizio effetti e/o documenti export è il servizio con cui la banca, su istruzioni e per conto del cliente, provvede ad inviare ad altra banca effetti e/o documenti a carico di un terzo soggetto (debitore/trassato), per il pagamento o per l'accettazione (con pagamento a data successiva).

Nell'operazione intervengono:

- il cliente (cedente, traente) che dà istruzioni alla banca cedente;
- la banca cedente, che trasmette gli effetti/documenti alla banca cessionaria con le relative istruzioni di regolamento;
- la banca cessionaria, quella che riceve l'incarico (mandato) dalla banca cedente;
- il debitore/trassato che è chiamato al pagamento.

La banca cedente opera esclusivamente su istruzioni del cliente e pertanto agisce secondo le regole e disposizioni del mandato; la banca cessionaria, in analogia, esegue le istruzioni (mandato) ricevute dalla banca cedente.

Il servizio di incasso contro documenti per le operazioni del commercio internazionali è disciplinato dalle Norme ed Usi Uniformi della Camera di Commercio Internazionale di Parigi.

I documenti oggetto di tale servizio sono solitamente documenti rappresentativi di merci.

**RISCHI**

I rischi del cliente (cedente) sono principalmente:

- mancato ritiro dei documenti ad opera dell'importatore (trassato) con conseguente rifiuto della merce con necessità di ricerca, da parte del cedente, di altro acquirente locale per non rimpatriare la merce, o abbandono della merce non ritirata con eventuale ricavo di asta;
- ritardato ritiro dei documenti ad opera dell'importatore;
- inadempienza dell'importatore che alla scadenza non paga la tratta accettata a suo tempo.

**CONDIZIONI ECONOMICHE**

- Invio di effetti/documenti all'estero per l'incasso: nessuna commissione all'atto dell'invio, commissioni e spese vengono percepite successivamente all'atto dell'incasso o del ritorno dei documenti insoluti o dell'effetto non onorato o non accettato, salvo le spese vive di corriere da percepire all'atto dell'invio;
- incasso di effetti/documenti scadenti all'estero: commissione 3 per mille, con minimo di euro 30,00 e massimo di euro 100,00;
- spese di introito euro 14,00 e commissioni d'intervento pari a 1,5 per mille, con minimo di euro 3,50;
- ritorno di effetti/documenti dall'estero insoluti: commissione 3 per mille, con minimo di euro 30,00 e massimo di euro 100,00, spese euro 20,00 oltre a quelle reclamateci;
- consegna documenti franco valuta: commissioni 3 per mille, con minimo di euro 30,00 e massimo di euro 100,00, spese euro 20,00 oltre a quelle reclamateci;

La banca si riserva di modificare le condizioni economiche rispettando, in caso di variazioni in senso sfavorevole per il cliente, le prescrizioni di cui all'art. 118, del D.Lvo 1/9/1993 n. 385.

**RECESSO E RECLAMI****Reclami**

I reclami vanno inoltrati all'Ufficio Reclami della Banca (Ufficio Reclami – Via Cassa di Risparmio 15 – 16121 Genova; e-mail [reclami@carige.it](mailto:reclami@carige.it), posta certificata [reclami@pec.carige.it](mailto:reclami@pec.carige.it), che risponde entro 30 giorni dal ricevimento.

Nel caso in cui il Cliente non sia soddisfatto della risposta ricevuta dalla Banca o non abbia ricevuto risposta entro 30 giorni dalla ricezione della contestazione da parte della Banca, prima di adire l'Autorità Giudiziaria e fermo restando quanto disposto dal D.L. 69/2013 (convertito dalla legge n. 98/2013) in materia di mediazione obbligatoria, può rivolgersi:

- all'Ombudsman Giurì Bancario, seguendo le modalità indicate nell'apposito regolamento il cui testo è visionabile sul sito [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) e presso le filiali della Banca;
- all'Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Eventuali informazioni per sapere come rivolgersi all'ABF e conoscere l'ambito della sua competenza possono essere ottenute sui siti [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it), o richieste presso le filiali della Banca d'Italia o presso le filiali della Banca;
- al Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo, al fine di attivare una procedura di conciliazione volta a trovare un accordo con la Banca. Il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sui siti [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) e [www.gruppocarige.it](http://www.gruppocarige.it) o richiesto presso le filiali della Banca. Nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo, resta impregiudicata la facoltà di presentare esposti alla Banca d'Italia o di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

**LEGENDA DELLE PRINCIPALI NOZIONI DELL'OPERAZIONE**

**Documenti rappresentativi di merci:** sono quei documenti (es. polizza di carico marittima) che attribuiscono al loro possessore il diritto di ritirare la merce in essi descritta, per cui con il trasferimento del documento si realizza anche il trasferimento della merce.