

**SERVIZI TELEMATICI**

**Aggiornamento Nr. 09 del 01 aprile 2018**

**INFORMAZIONI SULLA BANCA**

Denominazione e forma giuridica  
Sede legale  
Capitale Sociale  
Telefono  
Telefax  
Numero di iscrizione all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia  
Codice ABI  
Nr. Iscrizione al Registro Imprese di Fermo, Cod.Fiscale / Partita IVA  
Sito Internet  
Indirizzo di posta elettronica  
Indirizzo di posta elettronica certificata (PEC)  
Sistemi di garanzia a cui la banca aderisce

**Cassa di Risparmio di Fermo S.p.A.**  
**Via Don Ernesto Ricci, 1 – 63900 FERMO**  
**€ 39.241.087,50 i.v.**  
**0734 2861**  
**0734 286201**  
**5102**  
**6150.7**  
**00112540448**  
[www.carifermo.it](http://www.carifermo.it)  
[direzione@carifermo.it](mailto:direzione@carifermo.it)  
[direzione.carifermo@legalmail.it](mailto:direzione.carifermo@legalmail.it)  
**Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi**  
**e al Fondo Nazionale di Garanzia**

**COSA SONO I SERVIZI TELEMATICI**

**Struttura e funzione economica**

I servizi telematici, generalmente associati al rapporto di conto corrente, consentono alla clientela, tramite l'utilizzo di un computer, smartphone e tablet collegati alla rete internet, di visualizzare ed operare sui rapporti intrattenuti con la Carifermo S.p.A., impartire disposizioni di incasso e pagamento, negoziare valori mobiliari ed ottenere informazioni di natura finanziaria, effettuare ricariche di telefoni cellulari, ecc

Il riconoscimento dell'utente viene effettuato tramite codici di accesso univoci, composti da una User-Id e da una Password. Per le autorizzazioni di operazioni a carattere dispositivo, il Cliente deve utilizzare il codice generato, in modo casuale e randomico, dal dispositivo elettronico Digipass Token.



Il servizio consente al cliente di accedere ai prodotti telematici proposti dalla banca:

**Corporate Banking Interbancario**

- PRIMA WEB



- F24 Light



- Servizio C.B.I. Banca Passiva



- Fatturazione Elettronica



**Internet Banking**

- Carifermonline



**CHE COS'E' IL CORPORATE BANKING INTERBANCARIO**

- Il **Corporate Banking Interbancario**, noto come CBI, è un servizio bancario telematico che consente ad una azienda di qualsiasi dimensione di lavorare direttamente, tramite il proprio computer, con tutte le banche con le quali intrattiene rapporti. Realizzato con il coordinamento dell'ABI, si propone di garantire alla clientela imprenditoriale adeguati livelli di servizio, anche attraverso il controllo del rispetto delle regole. In particolare, il CBI: centralizza i rapporti di un'impresa verso l'intero sistema bancario, in un unico punto; fornisce una vasta gamma di funzioni finanziarie, informative e commerciali; utilizza sempre lo stesso standard di comunicazione; fornisce un servizio basato sulla cooperazione delle banche, senza ridurre gli spazi competitivi.
  - **PRIMA WEB** – E' un applicativo internet, sviluppato secondo gli standard CBI, ed è un servizio rivolto a **PROfessionisti, IMprese, Artigiani** per gestire i rapporti con tutte le banche 24 ore su 24. Le sue funzioni possono essere attivate con tutte le banche di cui si è cliente. Inoltre per i rapporti con Carifermo dà servizi aggiuntivi tipo la visualizzazione in tempo reale dei movimenti del giorno, permette il pagamento di MAV, RAV, Bollettini Postali ed eseguire ricariche telefoniche; offre la possibilità di visualizzare e scaricare i documenti prodotti dalla banca in formato elettronico (tipo estratti conto, scalare, contabili, ecc.). Dispone inoltre di potenti funzioni di importazione ed esportazione dati per integrarlo facilmente con il sistema contabile e informativo dell'utente.
  - **F24 Light** – La funzione di pagamento F24 online è disponibile anche per le imprese che non desiderano avere tutte le funzionalità operative previste da PRIMA WEB, richiedendone l'attivazione alla propria filiale.
  - **Servizio CBI Banca Passiva** – E' un servizio che consente alla Banca Passiva (in questo caso Carifermo) di ricevere flussi e informazioni da parte di clientela che ha stipulato un contratto di servizio di remote banking fornito da un'altra banca.

**Principali rischi tipici (generici e specifici)**

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche e delle condizioni contrattuali;
- Rischi collegati all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza (es. interruzione di collegamenti, ritardi del sistema dovuti a traffico nelle reti di telecomunicazione);
- Smarrimento, sottrazione ed eventuale utilizzo fraudolento dei codici di accesso;
- Interruzioni, sospensioni o anomalie del servizio, per ragioni tecniche e/o cause di forza maggiore non imputabili alla Banca;
- Ritardo o mancata esecuzione di transazioni per effetto delle interruzioni di cui sopra.

**CHE COS'E' IL SERVIZIO DI FATTURAZIONE ELETTRONICA**

Il servizio di fatturazione elettronica "Fast Invoice", destinato alle imprese, è un servizio digitale - integrato nella piattaforma PRIMA WEB (CBI -Corporate Banking Interbancario) - che permette di caricare e gestire i dati delle fatture verso la Pubblica Amministrazione.

Ministeri, Agenzie fiscali ed enti nazionali di previdenza, a partire dal 6 giugno 2014, non possono più accettare fatture emesse o trasmesse in forma cartacea. La stessa disposizione si applica, dal 31 marzo 2015, ai restanti enti nazionali e alle amministrazioni locali. Inoltre, a partire dai tre mesi successivi a queste date, le PA non possono procedere al pagamento, neppure parziale, fino all'invio del documento in forma elettronica

Il servizio "Fast Invoice" mette a disposizione le funzionalità necessarie per la gestione del ciclo attivo e passivo della fatturazione aziendale mediante la smaterializzazione dei documenti cartacei: tramite l'utilizzo delle tecnologie informatiche consente di snellire il processo di gestione delle fatture attive e passive, riducendo errori e costi, migliorando il rapporto tra clienti e fornitori attraverso la condivisione di una piattaforma comune. Il servizio consente di gestire l'archiviazione e la conservazione sostitutiva dei documenti attivi e passivi.

**Principali rischi tipici (generici e specifici)**

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:

- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche e delle condizioni contrattuali;
- Rischi collegati all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza (es. interruzione di collegamenti, ritardi del sistema dovuti a traffico nelle reti di telecomunicazione);
- Smarrimento, sottrazione ed eventuale utilizzo fraudolento dei codici di accesso;
- Interruzioni, sospensioni o anomalie del servizio, per ragioni tecniche e/o cause di forza maggiore non imputabili alla Banca;
- Ritardo o mancata esecuzione di transazioni per effetto delle interruzioni di cui sopra.

**CHE COS'E' L'INTERNET BANKING**

Per **Internet Banking** si definiscono quei servizi bancari che consentono al cliente di effettuare operazioni bancarie da casa o dall'ufficio, mediante collegamento telematico. Anche detti **banca online** o **banca via internet**, prevedono che le operazioni bancarie siano effettuate dai clienti degli istituti di credito tramite una connessione remota con la propria banca, funzionalità resasi possibile con la nascita e lo sviluppo di Internet e delle reti di telefonia cellulare.

**Carifermonline** è il servizio di base offerto dalla Carifermo S.p.A. che consente di accedere via internet al proprio conto corrente e dossier titoli, offrendo la possibilità di avere sia funzionalità informative sia funzionalità dispersive; in particolare:

- Visualizzazione saldi e movimenti del proprio conto corrente
- Rendicontazione online che consente di consultare e scaricare i documenti in formato elettronico
- Disposizioni di bonifici Italia e Estero
- Servizio CBILL per consultare e pagare online le fatture dei "biller" aderenti
- Disposizioni di pagamento MAV, RAV, Bollettini Postali, Deleghe F24
- Pagamento di canone RAI
- Ricariche Telefoniche
- Grafici e informazioni sull'andamento dei principali mercati finanziari
- Operazioni in borsa con il TradingOnLine.
- Pagamenti di acquisti effettuati via internet tramite MyBank

**Principali rischi tipici (generici e specifici)**

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:


- Variazione in senso sfavorevole delle condizioni economiche e delle condizioni contrattuali;
- Rischi collegati all'utilizzo di tecniche di comunicazione a distanza (es. interruzione di collegamenti, ritardi del sistema dovuti a traffico nelle reti di telecomunicazione);
- Smarrimento, sottrazione ed eventuale utilizzo fraudolento dei codici di accesso;
- Interruzioni, sospensioni o anomalie del servizio, per ragioni tecniche e/o cause di forza maggiore non imputabili alla Banca;
- Ritardo o mancata esecuzione di transazioni per effetto delle interruzioni di cui sopra.

**CONDIZIONI ECONOMICHE**
**C.B.I. – CORPORATE BANKING INTERBANCARIO**

DESCRIZIONE		IMPORTO (IVA compresa)	
 <b>CORPORATE BANKING INTERBANCARIO</b>	Canone di adesione per Clienti Attivi (mensile posticipato) al servizio	10,00 Euro	
	Recupero spese per assistenza alla clientela	All'avvio	0,00 Euro
		Assistenza telefonica	0,00 Euro
		Assistenza telematica	0,00 Euro
	Rimborso spese per rifacimento P.I.N.	3,00 Euro	
	Rimborso spese per rifacimento Digipass Token	20,00 Euro	
	Alert di sicurezza (servizio opzionale)	invio tramite SMS	Gratuito
invio tramite e-mail		Gratuito	
 <b>F24 ONLINE</b>	Canone di adesione per Clienti Attivi (mensile posticipato) al servizio	Primi sei mesi	0,00 Euro
		Dal settimo mese in poi	1,00 Euro
	Recupero spese per assistenza alla clientela	All'avvio	0,00 Euro
		Assistenza telefonica	0,00 Euro
		Assistenza telematica	0,00 Euro
Rimborso spese per rifacimento P.I.N.	3,00 Euro		
 <b>SERVIZIO C.B.I. BANCA PASSIVA</b>	Canone di adesione per Clienti Passivi (mensile posticipato) al servizio	3,34 Euro	
 <b>FATTURAZIONE ELETTRONICA (*)</b>	Costi del servizio	Attivazione iniziale e configurazione del servizio	150,00 Euro
		Canone mensile	10,00 Euro
		Periodicità di addebito del canone (posticipato)	Trimestrale
		Servizio Help Desk	Gratuito
	Ciclo Attivo	Emissione fattura elettronica (compreso invio al sistema SDI di SOGEI per le fatture verso la P.A.)	Per fattura 1,80 Euro
		Firma elettronica massiva lato server delegata a I.C.B.P.I.	Gratuita
	Ciclo Passivo	Ricezione / Acquisizione fatture passive	Per fattura 1,80 Euro
	Conservazione Sostitutiva	Conservazione sostitutiva fatture attive/passive (per 10 anni)	Per fattura 0,20 Euro
		Esportazione documenti tramite funzione online	Gratuita
Esportazione documenti su supporto ottico (su richiesta) – per ogni DVD prodotto		300,00 Euro	

(\*) Tutti i costi del servizio “Fatturazione Elettronica” sono aggiuntivi a “Prima Web”.

**HOME BANKING**

DESCRIZIONE			VALORE
	Canone di adesione (trimestrale posticipato) al servizio Internet Banking	Sola Funzione Informativa	Gratuito
		Anche Funzione Dispositiva	3,00 Euro
	Rimborso spese per rifacimento P.I.N.		3,00 Euro
	Rimborso spese per rifacimento Digipass Token		20,00 Euro
	Alert di sicurezza (servizio opzionale, attivabile solo su profili dispositivi)	invio tramite SMS	Gratuito
invio tramite e-mail		Gratuito	

Si invita il cliente anche alla lettura degli specifici Fogli Informativi dei prodotti e servizi fruibili per mezzo dei Servizi Telematici e disponibili sul sito internet [www.carifermo.it](http://www.carifermo.it) e sui chioschi informativi (Totem) presenti in tutte le nostre Succursali; in particolare:

SF01 – Deposito Titoli a Custodia e Amministrazione;

SF02 – Operazioni in Titoli;

IP01 – Servizio Incassi Italia;

IP02 – Servizio Incassi Estero;

IP03 – Servizio Pagamenti Italia;

IP05 – Servizio Bonifici;

IP08 – Servizio SEPA;

**CLAUSOLE CONTRATTUALI**
**Recesso dal contratto**
**Corporate Banking Interbancario (C.B.I.)**

- Le parti contraenti hanno facoltà di recedere dal contratto in qualunque momento, con preavviso di almeno 1 mese rispetto alla data di efficacia del recesso, mediante raccomandata con avviso di ritorno, da inviare anche alle Banche Passive con il medesimo preavviso.

**Internet Banking – Banca Virtuale**

- Il Cliente e la Banca hanno la facoltà di recedere dal contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno tre giorni, da darsi mediante raccomandata con avviso di ricevimento. La Banca ha facoltà di recedere senza preavviso, dandone immediata comunicazione al Cliente, nel caso in cui ricorra una giusta causa. La stessa facoltà è consentita alla Banca al fine di tutelare il buon funzionamento e di garantire la sicurezza del Servizio.

**Tempi massimi di chiusura del rapporto contrattuale**

Nr. giorni 10

**Reclami**

Il Cliente può presentare un reclamo scritto alla Banca consegnandolo alla filiale presso cui vengono intrattenuti i rapporti, che ne rilascerà ricevuta, oppure inviandolo mediante posta ordinaria, raccomandata A/R, posta elettronica semplice o posta elettronica certificata indirizzandolo a:

**Cassa di Risparmio di Fermo S.p.A.**

Gestione Reclami - c/o Ufficio Internal Audit

Viale Trento, 182 - 63900 FERMO

Tel. 0734 286400 e-mail: [auditing@carifermo.it](mailto:auditing@carifermo.it) PEC: [auditing@pec.carifermo.it](mailto:auditing@pec.carifermo.it)

La Banca esaminerà la richiesta tempestivamente e risponderà comunque:

- entro 15 giornate operative nel caso di reclami aventi ad oggetto i servizi di pagamento;
- entro 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo se è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari (conti correnti, carte di credito e di pagamento, mutui, finanziamenti...);

Se il reclamo risultasse fondato, la Banca lo confermerà per iscritto al Cliente; qualora la soluzione del problema segnalato dal Cliente non potesse essere immediata, o richiedesse interventi organizzativi o tecnologici, la risposta indicherà i tempi tecnici entro i quali la Banca si impegna a provvedere alla sistemazione della questione.

Nel caso in cui ritenesse, invece, di non accogliere il reclamo, la Banca risponderà comunque per iscritto esponendo le ragioni della sua decisione. Se il cliente non fosse soddisfatto dell'esito del reclamo o non avesse ricevuto risposta entro i tempi previsti, prima di ricorrere al giudice potrà rivolgersi:

all'**Arbitro Bancario Finanziario (ABF)** – se il fatto contestato è successivo alla data del 01.01.2009, nel limite di 100.000 Euro se il reclamo comporta la richiesta di una somma di denaro, senza limiti di importo in tutti gli altri casi.

Per sapere come rivolgersi all'Arbitro e l'ambito della sua competenza si possono consultare i siti [www.arbitrobancariofinanziario.it](http://www.arbitrobancariofinanziario.it) e [www.carifermo.it](http://www.carifermo.it), chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alle Filiali della Cassa di Risparmio di Fermo S.p.A.

Resta ferma la possibilità di ricorrere all'Autorità Giudiziaria ordinaria nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo.

Prima di fare ricorso all'Autorità Giudiziaria, anche in assenza di preventivo reclamo, il Cliente e/o la Banca devono attivare, quale condizione di procedibilità, un procedimento di mediazione, - finalizzato al tentativo di trovare un accordo – ricorrendo, ai sensi dell'art. 5 comma 1 bis Decreto Legislativo 4 marzo 2010 n. 28:

- all'Organismo di Conciliazione Bancaria costituito dal **Conciliatore Bancario Finanziario** – Associazione per la soluzione delle controversie bancarie, finanziarie e societarie – ADR. Per maggiori informazioni si può consultare il sito [www.conciliatorebancario.it](http://www.conciliatorebancario.it) dove è disponibile in relativo Regolamento oppure
- ad uno degli altri Organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposto Registro degli Organismi tenuto dal Ministero della Giustizia, consultabile sul sito [www.giustizia.it](http://www.giustizia.it).  
Il ricorso all'ABF assolve alla condizione di procedibilità di cui sopra.

## LEGENDA

<b>Corporate Banking Interbancario</b>	<i>Servizio che permette alle Aziende di Credito di offrire alla clientela un sistema telematico per la gestione di incassi e pagamenti e per il ricevimento di flussi informativi da parte di tutto il sistema bancario con il quale il cliente stesso intrattiene rapporto di conto.</i>
<b>Web Banking carifermonline</b>	<i>Servizio di Internet banking che consente funzionalità informative e dispositive sui rapporti intrattenuti con la banca.</i>
<b>Digipass Token</b>	<i>Dispositivi, della grandezza di un portachiavi, generatori di password per la sicurezza nell'uso della funzione dispositiva del conto elettronico. Ad ogni utilizzo del conto dispositivo generano un nuovo codice di accesso che può essere utilizzato una sola volta; per effettuare una successiva operazione il cliente dovrà, premendo l'apposito pulsante, generare una nuova password.</i>
<b>Banca attiva</b>	<i>E' la banca che offre il servizio al cliente, stipula con questi l'apposito contratto, concorda le modalità dell'apposito collegamento telematico e gestisce lo scambio dei flussi dispositivi e informativi tra cliente e banche passive od altri clienti.</i>
<b>Banca passiva</b>	<i>E' la banca che, appositamente autorizzata dal cliente, riceve i flussi elettronici ai fini della relativa esecuzione ed invia flussi informativi e rendicontativi.</i>
<b>Ciclo attivo</b>	<i>Ciclo di gestione delle fatture attive dell'impresa cliente (acquisizione, veicolazione e conservazione).</i>
<b>Ciclo passivo</b>	<i>Ciclo di gestione delle fatture passive dell'impresa cliente (acquisizione, richiesta di pagamento e conservazione).</i>
<b>Firma digitale</b>	<i>La firma digitale consente di firmare digitalmente documenti e transazioni in formato elettronico assumendo lo stesso valore legale di una tradizionale firma autografa apposta su carta.</i>
<b>Marca temporale</b>	<i>La marca temporale è un certificato che viene associato a un determinato documento contenente l'indicazione di una data e un orario certi col quale si firma il documento stesso.</i>
<b>CBILL</b>	<i>Servizio di e-Billing del Consorzio CBI (Corporate Banking Interbancario), che permette la consultazione e il pagamento da parte degli utenti di Internet Banking di bollette emesse da soggetti creditori, privati e pubblici. Ulteriori informazioni sul sito <a href="http://www.cbill.it">www.cbill.it</a>.</i>
<b>MYBANK</b>	<i>MyBank è un servizio europeo di pagamento per e-commerce promosso dall'Autorità Bancaria Europea (EBA), basato sull'utilizzo di schemi di pagamento SEPA. Consente di effettuare il pagamento di acquisti online in modo rapido, comodo e sicuro con il servizio di internet banking della banca, addebitando direttamente il proprio conto corrente e senza utilizzare altri mezzi di pagamento (quali ad esempio carte prepagate e carte di credito). Ulteriori informazioni sul sito <a href="http://www.mybank.eu/it">www.mybank.eu/it</a>.</i>
<b>Alert di sicurezza</b>	<i>Servizio opzionale, attivabile a richiesta, che consente al Cliente di ricevere un avviso, tramite SMS o posta elettronica, in seguito alla disposizione di una operazione di pagamento effettuata da canali telematici. Per conoscere la tipologia di operazioni e gli importi al di sopra dei quali vengono generati gli alert di sicurezza è possibile rivolgersi alla propria Filiale Carifermo o all'Assistenza Clienti.</i>