

## SERVIZI TELEMATICI PER CONSUMATORI

**Aggiornamento Nr. 10 del 15 novembre 2021**

### INFORMAZIONI SULLA BANCA

Denominazione e forma giuridica	Cassa di Risparmio di Fermo S.p.A.
Sede legale	Via Don Ernesto Ricci, 1 – 63900 FERMO
Capitale Sociale	€ 39.241.087,50 i.v.
Telefono	0734 2861
Telefax	0734 286201
Numero di iscrizione all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia	5102
Codice ABI	6150.7
Nr. Iscrizione al Registro Imprese di Fermo, Cod.Fiscale / Partita IVA	00112540448
Sito Internet	<a href="http://www.carifermo.it">www.carifermo.it</a>
Indirizzo di posta elettronica	<a href="mailto:direzione@carifermo.it">direzione@carifermo.it</a>
Indirizzo di posta elettronica certificata (PEC)	<a href="mailto:direzione.carifermo@legalmail.it">direzione.carifermo@legalmail.it</a>
Sistemi di garanzia a cui la banca aderisce	Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia

### COSA SONO I SERVIZI TELEMATICI PER CONSUMATORI

#### Struttura e funzione economica

I servizi telematici, generalmente associati al rapporto di conto corrente, consentono al cliente consumatore, 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 servizio consente al cliente consumatore di accedere ai prodotti telematici proposti dalla banca:

#### Internet Banking

- Carifermonline



**CHE COS'È 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 (web o APP Carifermo Mobile) al proprio conto corrente e dossier titoli, offrendo la possibilità di avere sia funzionalità informative sia funzionalità dispositive; 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

La **direttiva europea PSD2 (Payment Services Directive)**, che regola le misure di sicurezza relative ai servizi di pagamento offerti elettronicamente ed introduce il concetto di "autenticazione forte" (Strong Customer Authentication - SCA) del Cliente, impone l'adozione di soluzioni tecniche sicure, oltre alle credenziali di accesso, ogni volta che un Cliente accede al suo conto di pagamento online o dispone un'operazione di pagamento elettronico.

La Cassa di Risparmio di Fermo, coerentemente con l'adeguamento alla PSD2, ha previsto per l'accesso e la disposizione dei pagamenti attraverso l'Internet Banking l'adozione delle seguenti soluzioni, tra loro alternative:


- "Token", dispositivo fisico dotato di un tastierino che consente la generazione di due codici, uno OTP (one time password), l'altro collegato all'operazione da validare;
- "Secure Call", servizio che prevede una chiamata ad un Numero Verde effettuata dal telefono cellulare associato preventivamente al contratto del Cliente;
- "Mobile Token", integrato all'interno dell'APP Carifermo Mobile, in grado di generare una notifica con gli estremi dell'operazione da autorizzare.

**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**
**INTERNET BANKING**

DESCRIZIONE		VALORE	
	Canone mensile del servizio	Profilo informativo	0,40 Euro
		Profilo dispositivo	1,40 Euro
	Periodicità di fatturazione		Trimestrale
	Costo rilascio primo Token		15,00 Euro
	Costo rilasci Token successivi al primo		15,00 Euro
	Canone mensile Secure Call		0,60 Euro
	Canone mensile Mobile Token		0,00 Euro
	Costo rilascio nuova busta P.I.N. (modalità elettronica tramite SMS)		0,00 Euro
	Costo SMS per invio codice di sicurezza		0,00 Euro
	Alert di sicurezza (servizio opzionale, invio tramite SMS)		0,00 Euro

attivabile solo su profili dispositivi)

invio tramite e-mail

0,00 Euro

**CLAUSOLE CONTRATTUALI****Recesso dal contratto**

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.**

Ufficio Reclami

Via Don Ernesto Ricci, 1 – 63900 FERMO

e-mail: [reclami@carifermo.it](mailto:reclami@carifermo.it) PEC: [reclami@pec.carifermo.it](mailto:reclami@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 60 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>Web Banking carifermonline</b>	Servizio di Internet banking che consente funzionalità informative e dispositive sui rapporti intrattenuti con la banca.
<b>Token</b>	Dispositivo fisico (dotato di tastierino) che consente di generare codici sia per l'accesso all'Internet banking sia per la validazione delle operazioni dispositive.
<b>Secure Call</b>	Il servizio Secure Call prevede che l'utente effettui una chiamata ad un Numero Verde dal telefono cellulare. In fase di accesso al servizio (login), l'utente inserisce username e password ed effettua una chiamata al numero verde, digitando sul cellulare, quando richiesto, il codice mostrato a video; la chiamata si conclude immediatamente e l'utente accede al servizio. In fase di autorizzazione di una operazione di pagamento, l'utente effettua una chiamata al numero verde e digita sul cellulare, quando richiesto, i due codici mostrati a video; la chiamata si conclude immediatamente e l'operazione risulta autorizzata.
<b>Mobile Token</b>	Il Mobile Token è un sistema di autenticazione dell'utente che garantisce la massima sicurezza e protezione dalle frodi nell'uso dell'Internet Banking, sia da APP che da portale web. Il sistema, per funzionare correttamente, richiede l'APP Carifermo Mobile, disponibile sugli store Apple e Google e può essere installato su un solo dispositivo (smartphone o tablet) dell'utente.
<b>Firma digitale</b>	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.
<b>Marca temporale</b>	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.
<b>CBILL</b>	Servizio di e-Billing gestito da CBI S.c.p.a. 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> .
<b>MYBANK</b>	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> .
<b>Alert di sicurezza</b>	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.
<b>Utenze secondarie o Utenze locali</b>	Utenze censite in autonomia dall'amministratore dell'utenza PrimaWeb.