

**INFORMATIVA PRECONTRATTUALE SUI CONTRATTI A DISTANZA PER I SERVIZI FINANZIARI AI
CONSUMATORI****ai sensi degli articoli 59-bis e seguenti del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n.206 – Codice del Consumo**

La presente informativa contiene le principali informazioni applicabili ai contratti a distanza relativi a servizi finanziari conclusi tra la Cassa di Risparmio di Fermo S.p.A. (di seguito la "Banca") e i consumatori.

Prima della conclusione del contratto, il Cliente riceve inoltre la documentazione precontrattuale e contrattuale prevista dalla normativa applicabile allo specifico prodotto o servizio, comprensiva delle condizioni economiche e contrattuali.

La documentazione è resa disponibile su supporto durevole e può essere conservata e riprodotta dal Cliente. Si invita pertanto il Cliente a prendere visione di tutta la documentazione messa a disposizione prima di assumere qualsiasi vincolo contrattuale.

Nel percorso digitale di conclusione del contratto, le informazioni che, ai sensi dell'art. 59-quater, comma 4, del Codice del Consumo, non possono essere stratificate sono rese disponibili al Cliente con modalità tali da assicurarne l'immediata visibilità e percepibilità, ferma restando l'integrazione con la documentazione relativa allo specifico prodotto o servizio.

In particolare, si tratta delle informazioni di cui all'art. 59-quater, comma 1, lett. **a)** (*identità e attività principale della Banca*), lett. **f)** (*principali caratteristiche del servizio finanziario*), lett. **g)** (*prezzo totale o base di calcolo del prezzo*), lett. **m)** (*eventuali altre imposte e/o costi non versati tramite la Banca o non imposti dalla stessa*) e lett. **r)** (*esistenza o mancanza del diritto di recesso, relativa durata, condizioni, importi eventualmente dovuti e conseguenze del mancato esercizio*).

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
Autorità di controllo competente	L'attività bancaria è soggetta ad autorizzazione e vigilanza della Banca d'Italia, con sede in Via Nazionale n. 91, 00184 Roma, sito web www.bancaditalia.it .
Codice ABI	6150.7
Nr. Iscrizione al Registro Imprese di Fermo, Cod.Fiscale / Partita IVA	00112540448
Sito Internet	www.carifermo.it
Indirizzo di posta elettronica	direzione@carifermo.it
Indirizzo di posta elettronica certificata (PEC)	direzione.carifermo@legalmail.it
Sistemi di garanzia a cui la banca aderisce	Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia
Recapiti per reclami	Ufficio Reclami – Via Don Ernesto Ricci, 1 – 63900 Fermo; e-mail reclami@carifermo.it ; PEC reclami@pec.carifermo.it .

OFFERTA A DISTANZA PER APERTURA CONTO E SERVIZI ONLINE - RECAPITI

La Cassa di Risparmio di Fermo S.p.A., nell'ambito dell'offerta dedicata alla Clientela che desidera aprire online il proprio conto corrente (sito www.carifermo.it, menu APRI IL CONTO) o attivare, sempre online, una serie di prodotti o servizi proposti dalla Banca, fornisce un servizio di Help Desk, mettendo a disposizione il

NUMERO VERDE 800-330-822

gratuito ed attivo tutti i giorni dalle 6.00 alle 24.00. In alternativa, nei medesimi orari è disponibile il numero telefonico **051-4992159**, soggetto alla tariffazione del proprio operatore telefonico e raggiungibile anche dall'estero.

I recapiti sopra indicati possono essere utilizzati esclusivamente per:

1. richiedere supporto nella fase di apertura online del conto
2. conoscere lo stato di avanzamento della pratica in corso
3. ricevere assistenza nell'utilizzo del servizio di Internet Banking
4. parlare con un operatore della Banca (nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, con orario 8.20-13.20 e 14.30-16.30) per avere assistenza commerciale o di carattere amministrativo.

Inoltre, attraverso la casella di posta elettronica contonline@carifermo.it è possibile richiedere alla Banca:

- informazioni su prodotti e servizi offerti
- assistenza personalizzata su tematiche commerciali
- modifica dati anagrafici e recapiti (es. indirizzi di corrispondenza e/o di residenza, indirizzo email)

- operazioni di post vendita sui rapporti in essere (es. trasferimento dei servizi di pagamento, riemissione carta di debito, variazione dei massimali della carta di debito, ecc.)

e per qualsiasi altra necessità.

OFFERTA A DISTANZA ATTRAVERSO L'INTERNET BANKING - RECAPITI

La Cassa di Risparmio di Fermo S.p.A. permette, a tutti i Clienti con rapporti in essere presso una delle filiali della Banca, di attivare nuovi prodotti e servizi sottoscrivendo a distanza, con firma digitale, i relativi contratti. Il contratto del servizio che si vuole attivare viene caricato all'interno dell'area riservata dell'Internet Banking dispositivo del Cliente (sezione Digital Collaboration) dove è possibile sottoscriverlo con firma digitale.

Per qualsiasi necessità di tipo tecnico nella fase di firma è a disposizione il servizio di assistenza Clienti, al

NUMERO VERDE 800-328-657

gratuito ed attivo tutti i giorni dalle 6.00 alle 24.00. In alternativa, nei medesimi orari è disponibile il numero telefonico **051-4992164**, soggetto alla tariffazione del proprio operatore telefonico e raggiungibile anche dall'estero.

Per informazioni di tipo commerciale su prodotti e servizi offerti è possibile contattare la propria Filiale ai recapiti telefonici e di posta elettronica indicati sul sito internet www.carifermo.it (menu FILIALI).

CARATTERISTICHE, COSTI E CONDIZIONI ECONOMICHE DEL PRODOTTO O SERVIZIO

Le principali caratteristiche del prodotto o servizio finanziario richiesto dal Cliente, il prezzo totale che il Cliente è tenuto a corrispondere, comprensivo di oneri, commissioni, spese e imposte versate tramite la Banca, ovvero la relativa base di calcolo ove il prezzo non sia determinabile in anticipo, sono indicati nella documentazione informativa, precontrattuale, contrattuale e di trasparenza relativa allo specifico prodotto o servizio, messa a disposizione del Cliente prima della conclusione del contratto.

Nella medesima documentazione sono altresì indicate, ove applicabili, le conseguenze di eventuali ritardi o mancati pagamenti, l'eventuale presenza di rischi specifici connessi al servizio finanziario, l'esistenza di imposte o costi non versati tramite la Banca o non imposti dalla stessa, la durata del rapporto, le modalità di pagamento e di esecuzione e ogni altro elemento economico-contrattuale rilevante.

CHIARIMENTI PRECONTRATTUALI

Prima della conclusione del contratto, il Cliente può richiedere gratuitamente chiarimenti sulle caratteristiche del prodotto o servizio finanziario offerto.

I chiarimenti possono riguardare, tra l'altro:

- le informazioni precontrattuali obbligatorie;
- le caratteristiche essenziali del contratto;
- gli eventuali servizi accessori collegati;
- gli effetti economici e giuridici del contratto;
- le modalità di esercizio del diritto di recesso;
- le conseguenze del mancato o ritardato adempimento delle obbligazioni contrattuali, ove applicabili.

I chiarimenti possono essere richiesti utilizzando i recapiti indicati nella presente informativa.

LEGGE APPLICABILE E LINGUA DELLE COMUNICAZIONI

Ai rapporti tra il Cliente e la Banca si applica la legge italiana.

La documentazione contrattuale, la documentazione precontrattuale, le comunicazioni e i servizi prestati dalla Banca sono redatti e forniti in lingua italiana.

DIRITTO DI RECESSO

Salvo i casi di esclusione previsti dalla legge o le specifiche disposizioni applicabili a singoli prodotti o servizi finanziari, il Cliente consumatore ha diritto di recedere dal contratto senza penalità e senza indicarne il motivo entro quattordici giorni di calendario.

Il termine decorre dalla conclusione del contratto ovvero, se successiva, dalla data in cui il Cliente riceve le condizioni contrattuali e le informazioni precontrattuali previste dalla normativa applicabile.

Per le forme pensionistiche individuali per le quali la normativa prevede un termine diverso, il diritto di recesso può essere esercitato entro il termine stabilito dalla legge.

Il diritto di recesso può essere esercitato mediante:

- l'apposita funzione digitale di recesso disponibile nell'area riservata dell'Internet Banking o dell'applicazione della Banca, ove prevista per il prodotto o servizio interessato;

- posta elettronica certificata (PEC);
- lettera raccomandata;
- ogni altra modalità eventualmente indicata nella documentazione contrattuale.

La Banca trasmette senza ritardo al Cliente conferma della ricezione della dichiarazione di recesso su supporto durevole.

L'esercizio del diritto di recesso determina la cessazione del contratto secondo quanto previsto dalla normativa applicabile e dalle condizioni contrattuali.

Qualora il Cliente abbia richiesto l'esecuzione del contratto prima della scadenza del termine di recesso, egli può essere tenuto a corrispondere esclusivamente l'importo proporzionato al servizio effettivamente prestato fino alla data di efficacia del recesso, nei limiti e alle condizioni previste dalla legge.

Restano ferme le eventuali disposizioni specifiche applicabili ai singoli prodotti o servizi finanziari.

FUNZIONE DIGITALE DI RECESSO

Per i contratti conclusi tramite sito internet, applicazione mobile o altre interfacce digitali della Banca, il Cliente può esercitare il diritto di recesso mediante l'apposita funzione digitale messa a disposizione dalla Banca, ove prevista.

La funzione è accessibile dall'area riservata del Cliente secondo le modalità indicate nella documentazione contrattuale e nelle istruzioni operative disponibili sui canali digitali della Banca.

Al termine della procedura, il Cliente riceve conferma della ricezione della richiesta di recesso su supporto durevole.

COMUNICAZIONI RELATIVE AL DIRITTO DI RECESSO

Nei casi previsti dalla normativa vigente, la Banca può trasmettere al Cliente specifiche comunicazioni informative e di promemoria relative all'esercizio del diritto di recesso, mediante i recapiti forniti dal Cliente stesso.

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 PEC: 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 e 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 dove è disponibile il relativo Regolamento oppure
 - ad uno degli altri Organismi di mediazione, specializzati in materia bancaria e finanziaria, iscritti nell'apposito Registro degli Organismi tenuto dal Ministero della Giustizia, consultabile sul sito www.giustizia.it.
- Il ricorso all'ABF assolve alla condizione di procedibilità di cui sopra.