

## **INFORMATIVA PRECONTRATTUALE INTEGRATIVA SUI CONTRATTI E SERVIZI A DISTANZA** ai sensi del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n.206

AVVERTENZA: per le informazioni previste dal Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n.206 che non sono contenute nella presente Informativa si rinvia a quanto contenuto nella modulistica contrattuale e nella documentazione di trasparenza della Cassa di Risparmio di Fermo S.p.A. (di seguito anche "Banca"), relativa agli specifici prodotti offerti tramite tecniche di comunicazione a distanza, che è sempre disponibile e conoscibile dalla clientela mediante accesso al Sito e su supporto durevole adeguato al recupero della copia integrale e conforme della stessa per tutta la durata dei rapporti che il Cliente è interessato a concludere. Invitiamo pertanto il Cliente a leggere la presente Informativa unitamente a tutta la documentazione di cui sopra prima di risultare vincolato da un contratto stipulato attraverso tecniche di comunicazione a distanza.

### **INFORMAZIONI SULLA BANCA**

Denominazione e forma giuridica	<b>Cassa di Risparmio di Fermo S.p.A.</b>
Sede legale	<b>Via Don Ernesto Ricci, 1 – 63900 FERMO</b>
Capitale Sociale	<b>€ 39.241.087,50 i.v.</b>
Telefono	<b>0734 2861</b>
Telefax	<b>0734 286201</b>
Numero di iscrizione all'Albo delle Banche presso la Banca d'Italia	<b>5102</b>
Codice ABI	<b>6150.7</b>
Nr. Iscrizione al Registro Imprese di Fermo, Cod.Fiscale / Partita IVA	<b>00112540448</b>
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	<b>Aderente al Fondo Interbancario di Tutela dei Depositi e al Fondo Nazionale di Garanzia</b>

### **RECAPITI**

La Cassa di Risparmio di Fermo S.p.A. fornisce un servizio di Help Desk ai clienti che usufruiscono delle tecniche di comunicazione a distanza tramite 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](mailto: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.

### **LEGGE APPLICABILE E LINGUA DELLE COMUNICAZIONI**

Ai rapporti tra i Clienti e la Banca è applicabile la legge italiana.

Nei contratti, nella documentazione di trasparenza, nell'utilizzo dei servizi e nelle relative comunicazioni la Banca utilizza la lingua italiana.

## DIRITTO DI RECESSO

Il Cliente che stipula un contratto tramite tecniche di comunicazione a distanza ha diritto di recedere dal contratto, senza penali, senza spese e senza dover indicare il motivo, entro il termine di quattordici giorni dalla conclusione. Il diritto di recesso può essere esercitato, nel suddetto termine, tramite l'invio di una lettera raccomandata con avviso di ricevimento all'indirizzo: Cassa di Risparmio di Fermo S.p.A., Via Don Ernesto Ricci, 1 – 63900 FERMO; ovvero all'indirizzo PEC: [direzione.carifermo@legalmail.it](mailto:direzione.carifermo@legalmail.it).

In tal caso, le eventuali operazioni ed i pagamenti disposti dal Cliente sino al ricevimento da parte della Banca della suddetta comunicazione di recesso si intenderanno validi ed efficaci nei confronti del Cliente medesimo. Analogamente si intenderanno validi ed efficaci i pagamenti dal Cliente ricevuti. Nel caso di esercizio del diritto di recesso a fronte di un principio di esecuzione, il Cliente è tenuto a pagare esclusivamente l'importo del servizio effettivamente prestato dalla Banca alle condizioni economiche previste dal relativo contratto e dalla documentazione di trasparenza. Nei casi di mancato esercizio del diritto di recesso da parte del Cliente, i contratti saranno eseguiti alle condizioni e secondo i termini negli stessi indicati. Gli eventuali termini di durata minima dei contratti, le ulteriori ipotesi in cui il Cliente ha diritto di esercitare il recesso dagli stessi e l'importo delle eventuali penali sono indicati nella documentazione di trasparenza e nei singoli contratti.

## 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.