

SERVIZI TELEMATICI PER CONSUMATORI

Aggiornamento Nr. 03 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
direzione@carifermo.it
direzione.carifermo@legalmail.it
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 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 consumatore deve utilizzare il codice generato, in modo casuale e randomico, dal dispositivo elettronico Digipass Token.



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

Internet Banking

- Carifermonline



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 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

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
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	

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.

Gestione Reclami - c/o Ufficio Internal Audit

Viale Trento, 182 - 63900 FERMO

Tel. 0734 286400 e-mail: auditing@carifermo.it PEC: 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 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 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.
Il ricorso all'ABF assolve alla condizione di procedibilità di cui sopra.

LEGENDA

Web Banking carifermonline	Servizio di Internet banking che consente funzionalità informative e dispositive sui rapporti intrattenuti con la banca.
Digipass Token	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.
Firma digitale	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.
Marca temporale	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.
CBILL	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 www.cbill.it .
MYBANK	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 www.mybank.eu/it .
Alert di sicurezza	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.