

SERVIZI TELEMATICI PER PERSONE FISICHE**Aggiornamento Nr. 13 del 18 dicembre 2023****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	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

COSA SONO I SERVIZI TELEMATICI PER PERSONE FISICHE**Struttura e funzione economica**

I servizi telematici, generalmente associati al rapporto di conto corrente, consentono al cliente, tramite l'utilizzo di un computer, smartphone e tablet collegati alla rete internet, di visualizzare ed operare sui rapporti intrattenuti con la Banca, impartire disposizioni di incasso e pagamento, negoziare valori mobiliari ed ottenere informazioni di natura finanziaria, effettuare ricariche di telefoni cellulari e prepagate, ecc. Il servizio, sia per il Corporate Banking sia per l'Internet Banking, consente anche di disporre bonifici istantanei (schema europeo "SCT Inst"). Si specifica, inoltre, che è stato attivato il canale della Digital Collaboration per la sottoscrizione digitale di alcune tipologie di documenti da parte dei Clienti che dispongono del servizio di Internet Banking dispositivo.

Per saperne di più è possibile consultare la Guida "I Pagamenti nel commercio elettronico in parole semplici", che descrive gli strumenti per i pagamenti online, i loro rischi ed i diritti dei Clienti che li utilizzano, è disponibile sul sito www.bancaditalia.it, sul sito della Banca www.carifermo.it (sezione Trasparenza).

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



CHE COS'È L'INTERNET BANKING CARIFERMONLINE

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 offerto da Carifermo che consente di accedere via internet o tramite l'APP Carifermo Mobile, ai propri rapporti intrattenuti con la Banca usufruendo di funzionalità informative e dispositive, tra cui:

- 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
- Ricariche Telefoniche e carte prepagate
- Pagamenti di acquisti effettuati via internet tramite MyBank

In caso di Internet Banking profilo Trading anche:

- Grafici e informazioni sull'andamento dei principali mercati finanziari
- Operazioni in borsa

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;
- "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.

CHE COS'È IL BANCOMAT PAY®

BANCOMAT Pay® è un servizio di pagamento elettronico che permette di scambiare denaro tra privati ed effettuare pagamenti tramite smartphone, utilizzando l'APP BANCOMAT Pay®, disponibile negli store Google Play (dispositivi con sistema operativo Android), APP Store (dispositivi Apple) e AppGallery (dispositivi Huawei).

BANCOMAT Pay® consente di effettuare in ambito nazionale:

- trasferimenti di denaro istantanei tra privati (modalità P2P, invio e richiesta denaro)
- trasferimenti di denaro verso associazioni senza scopo di lucro per raccolte fondi (modalità P2C)
- pagamenti di beni o servizi ad esercenti convenzionati presso negozi fisici e siti di e-commerce (modalità P2B)
- pagamenti di beni e servizi a favore della Pubblica Amministrazione attraverso il Nodo PagoPA (modalità P2G).

L'invio di denaro è possibile a favore di beneficiari di cui è noto il numero di cellulare, anche se essi non aderiscono al servizio BANCOMAT Pay® e non utilizzano la relativa APP.

Il Cliente può attivare in autonomia BANCOMAT Pay® utilizzando l'Internet Banking Carifermonline dispositivo. Con lo stesso strumento può bloccare o revocare il servizio. Le operazioni effettuate, le commissioni e il canone vengono regolate su conto corrente.

Per l'invio e ricezione di denaro tra privati (P2P) e associazioni senza scopo di lucro (P2C) sono previsti i seguenti limiti di utilizzo:

- Importo massimo per singola transazione: 250€
- Importo massimo totale giornaliero: 500€
- Importo massimo totale mensile: 3.000€

Per i pagamenti in negozio o e-commerce a favore di esercenti abilitati (P2B) e verso la Pubblica Amministrazione (P2G) sono previsti i seguenti limiti di utilizzo:

- Importo massimo per singola transazione: 1.000 €
- Importo massimo totale giornaliero: 3.000 €
- Importo massimo totale mensile: 5.000 €

L'invio di denaro tramite BANCOMAT Pay® è irrevocabile in quanto il trasferimento del denaro avviene in tempo reale sul conto di pagamento intestato al beneficiario cui è abbinato il numero di telefono indicato dal Cliente.

Per maggiori informazioni sulle caratteristiche, sui vantaggi del servizio BANCOMAT Pay® e sui vantaggi del programma di loyalty BPLAY è possibile consultare il sito bancomat.it (sezione Privati).

Principali rischi tipici (generici e specifici)

Tra i principali rischi, vanno tenuti presenti:


- Utilizzo fraudolento da parte di terzi del proprio dispositivo mobile e dell'APP. Va osservata la massima attenzione nella custodia del dispositivo e la massima riservatezza nell'uso dei codici di sicurezza, privilegiando l'utilizzo dei sistemi di autenticazione biometrica (impronta digitale o riconoscimento facciale);
- Perdita, alterazione o diffusione di informazioni trasmesse attraverso i servizi dovute ad interventi sulla rete telematica o su quella telefonica effettuati da terzi oppure dovuti ad altre circostanze che esulino dal controllo diretto della Banca;
- Impossibilità di utilizzare i servizi a causa di interruzioni o cadute di linea o in generale indisponibilità del collegamento telematico o telefonico.

CONDIZIONI ECONOMICHE

INTERNET BANKING CARIFERMONLINE

DESCRIZIONE		VALORE	
	Canone mensile del servizio	Profilo informativo	0,40 Euro
		Profilo dispositivo	1,40 Euro
		Profilo trading	1,40 Euro
		Profilo trading con book a 5 livelli	10,40 Euro
	Periodicità di fatturazione		Trimestrale
	Costo rilascio primo Token		15,00 Euro
	Costo rilasci Token successivi al primo		15,00 Euro
	Canone mensile Mobile Token		0,00 Euro
	Costo SMS per invio PIN di accesso al servizio		0,00 Euro
	Costo SMS per invio codice di sicurezza		0,00 Euro
	Alert di sicurezza (servizio opzionale, attivabile solo su profili dispositivi)	invio tramite SMS	0,00 Euro
		invio tramite e-mail	0,00 Euro

BANCOMAT PAY®

DESCRIZIONE		VALORE	
	Canone mensile	1,00 euro	
	Commissione per invio denaro a privati ed enti senza scopo di lucro (P2P/P2C)	per importi fino a 15 euro	0,00 Euro
		per importi oltre 15 euro	1,00 euro
	Commissione per pagamento ad esercenti (P2B) presso negozi fisici o siti di e-commerce		0,00 Euro
Commissione per pagamento verso Pubblica Amministrazione (P2G)		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.

Per il servizio BANCOMAT Pay®, la Banca ha altresì il diritto di bloccare l'utilizzo e/o di recedere dal Servizio qualora, nel corso dello stesso mese, la percentuale delle transazioni abbandonate dal Cliente (es. per mancata risposta alla notifica di richiesta pagamento da canale in-store/e-commerce) sul totale dei pagamenti disposti ad esercenti (P2B) o verso la Pubblica Amministrazione (P2G), sia superiore al 20%.

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 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 45 giorni dal ricevimento del reclamo se è relativo a servizi aventi ad oggetto le attività di collocamento di prodotti assicurativi;
- entro 60 giorni dalla data di ricezione del reclamo se è relativo a prodotti e servizi bancari e finanziari e attività di investimento.

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 riguarda operazioni o comportamenti non anteriori al sesto anno precedente alla data di proposizione del ricorso, nel limite di 200.000 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

Token	<i>Dispositivo fisico (dotato di tastierino) che consente di generare codici sia per l'accesso all'internet banking sia per la validazione delle operazioni dispositive.</i>
Mobile Token	<i>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.</i>
Firma digitale	<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>
Marca temporale	<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>
CBILL	<i>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 www.cbill.it</i>
MYBANK	<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 delle 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.</i>
Alert di sicurezza	<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>
Book a 5 livelli	<i>Strumento che permette di visualizzare in tempo reale i valori delle migliori 5 offerte di acquisto e delle migliori 5 proposte di vendita.</i>