

**Informazioni sulla Banca**

Banca Carige S.p.A.

Via Cassa di Risparmio, 15 - 16123 Genova

Tel. centralino 0105791 - Fax 0105794000 - C.P. 897 Genova

Internet: www.gruppocarige.it - email: carige@carige.it - Telegr.: Carigebank - Cod. SWIFT: Crgeitgg

Iscritta all'Albo delle Banche tenuto da Banca d'Italia con il numero 6175.4 – Capogruppo del Gruppo Banca Carige, iscritta all'Albo dei gruppi creditizi della Banca d'Italia cod. 6175.4 – Codice ABI 6175 - Iscrizione Registro delle Imprese e Codice Fiscale n. 03285880104 - Aderente al Fondo Interbancario di tutela dei Depositi

Informazioni ai clienti: numero verde 800 01 00 90 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) - email: carigehelpdesk@carige.it**Servizio Telefonico solo per i clienti che vi hanno aderito:** numero verde 800 01 00 90 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) dall'estero e dai cellulari: +39 010 57 57 000 Risponditore automatico tutti i giorni 24 ore su 24**Help Desk Servizi Internet solo per i clienti che vi hanno aderito:** numero verde 800 77 88 77 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 20.30 - sabato dalle 8.30 alle 14.30) dall'estero e dai cellulari: +39 010 57 57 036**Rapporti con Azionisti Carige:** numero verde 800 33 55 77 (dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00)**Firma a distanza****Che cosa è la firma a distanza**

La firma a distanza è il servizio di sottoscrizione telematica e certificata di documenti informatici relativi ai prodotti e servizi offerti dalla Banca mediante tecniche di comunicazione a distanza.

Le tecniche di comunicazione a distanza sono tecniche di contatto con la clientela, diverse dagli annunci pubblicitari, che non comportano la presenza fisica e simultanea del cliente e dell'intermediario o di un suo incaricato.

Con la firma dell'apposito contratto per il servizio di firma a distanza il cliente sceglie di poter operare con la Banca anche a distanza e di utilizzare la firma digitale per la firma di contratti e di altri documenti relativi ai rapporti che intrattiene o potrà intrattenere in futuro con la Banca. I documenti informatici firmati con la firma digitale soddisfano il requisito della forma scritta e hanno lo stesso valore dei documenti cartacei.

Per completare la sottoscrizione del servizio il cliente deve comunicare alla banca un numero di telefono cellulare ed una casella di posta elettronica.

La firma a distanza può concludersi:

- Attraverso una video sessione tra il cliente ed un operatore banca nell'ambito della quale vengono condivisi i documenti digitali
- Mediante accesso da parte del cliente ad un'area riservata all'interno della quale è possibile consultare e sottoscrivere documenti senza interazione diretta con un operatore banca

L'utilizzo del servizio di firma a distanza presuppone l'attivazione della firma digitale e cioè l'acquisto da parte del cliente di un certificato di firma digitale rilasciato da Namirial, ente certificatore scelto dalla Banca per questa operatività.

Il cliente riceve le copie contrattuali di sua pertinenza sulla casella e-mail certificata durante le fasi di attivazione del servizio oppure su una sezione dedicata dei suoi servizi internet.

Il Servizio di firma a distanza presenta questi rischi:

- sottrazione, smarrimento o di appropriazione da parte di terzi delle credenziali per l'utilizzo del servizio: chi è venuto in possesso delle credenziali può operare con la Banca al posto del cliente



- perdita, alterazione o diffusione di informazioni trasmesse attraverso la rete telematica o telefonica per eventi che sfuggano al controllo diretto della Banca
- interruzioni delle linee telematiche o telefoniche che impediscono l'utilizzo del servizio

Condizioni economiche

Costo di adesione al servizio: euro zero

Costo di acquisto del certificato: euro zero

Invio di documentazione in formato elettronico: euro zero.

E' possibile richiedere in ogni momento una copia cartacea in aggiunta alla documentazione elettronica: euro zero

Recesso e reclami

Il Cliente può recedere in qualsiasi momento dal contratto, tramite comunicazione scritta indirizzata alla Banca mediante raccomandata a/r inviata alla sede legale della Banca senza che gli sia applicata alcuna penale o spesa. Il recesso è immediatamente efficace dal momento in cui la Banca ne riceve comunicazione.

La Banca può recedere dal contratto in ogni momento senza necessità di preavviso, dandone comunicazione scritta al Cliente, salvo l'obbligo, se il Cliente riveste la qualità di consumatore di un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni. Resta comunque ferma la facoltà di recedere senza necessità di preavviso in caso di giustificato motivo, quale a titolo esemplificativo il riscontrato scorretto utilizzo del Certificato di Firma, dandone tempestiva comunicazione al Cliente. Sono in ogni caso fatte salve le operazioni già impartite dal Cliente mediante il Certificato di Firma ed ancora in corso di perfezionamento.

Lo scioglimento per qualunque motivo del contratto determina l'automatica cessazione dell'abilitazione all'utilizzo della Firma Digitale nei rapporti con la Banca sino alla conclusione di un nuovo contratto tra le parti.

I **reclami** vanno inoltrati all'Ufficio Reclami della Banca (U/Customer Care e Gestione Reclami – Via Cassa di Risparmio 15 – 16123 Genova; e-mail reclami@carige.it, posta certificata: reclami@pec.carige.it), che risponde entro al massimo 60 giorni dal ricevimento.

Per i servizi di pagamento, la Banca deve rispondere entro 15 giorni dal ricevimento. In situazioni eccezionali, se la Banca non può rispondere entro 15 giornate operative per motivi indipendenti dalla sua volontà, è tenuta a inviare una risposta interlocutoria, indicando chiaramente le ragioni del ritardo nella risposta al reclamo e specificando il termine entro il quale l'utente di servizi di pagamento otterrà una risposta definitiva. In ogni caso il termine per la ricezione della risposta definitiva non supera le 35 giornate operative.

Se il Cliente non è soddisfatto o non ha ricevuto risposta entro 60 giorni dalla ricezione della contestazione da parte della Banca, prima di ricorrere al giudice può rivolgersi a:

- Arbitro Bancario Finanziario (ABF). Per sapere come rivolgersi all'Arbitro si può consultare il sito www.arbitrobancariofinanziario.it, chiedere presso le Filiali della Banca d'Italia, oppure chiedere alla Banca;
- Conciliatore Bancario Finanziario, anche in assenza di preventivo reclamo, al fine di attivare una procedura di conciliazione volta a trovare un accordo con la Banca. Il Regolamento del Conciliatore Bancario Finanziario può essere consultato sui siti www.conciliatorebancario.it e www.gruppocarige.it o richiesto presso le filiali della Banca. Nel caso in cui la conciliazione si dovesse concludere senza il raggiungimento di un accordo, resta impregiudicata la facoltà di presentare esposti alla Banca d'Italia o di ricorrere all'Autorità Giudiziaria.

Glossario

Per "**Namirial**" si intende Namirial S.p.A., con sede legale in Senigallia, via Caduti sul Lavoro 4, società iscritta nell'elenco pubblico dei Certificatori, predisposto, tenuto ed aggiornato dal AgID ai sensi dell'art. 29 del Codice dell'amministrazione digitale di cui al 7 D.lgs 7 marzo 2005 n. 82, e come tale, legittimata ad emettere Certificati Qualificati aventi valore legale;

Per "**AgID**" si intende l'Agenzia per l'Italia Digitale;



Per "**Banca**" si intende Banca Carige S.p.A. che fornisce il Servizio di Firma a Distanza oggetto del presente contratto ed è stata delegata da Namirial all'esecuzione del servizio di identificazione e registrazione in forza di specifico accordo di delega;

Per "**Certificato**" si intende il Certificato Qualificato di Firma Disposable conforme ai requisiti di cui all'allegato I del Regolamento UE n. 910/2014 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 luglio 2014, rilasciato dal Certificatore e avente le caratteristiche descritte nel Manuale Operativo;

Per "**Certificatore**" si intende Namirial S.p.A., la società che fornisce i certificati di Firma Disposable ai Clienti della Banca;

Per "**Cliente**" si intende la persona fisica cliente della Banca titolare del Certificato;

Per "**Firma Digitale**" si intende un particolare tipo di "Firma elettronica qualificata", basata su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata ed al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici (Art. 1 lettera s – D.lgs 7 marzo 2005, n. 82 – Codice dell'amministrazione digitale) ed è idonea a soddisfare il requisito della forma scritta, secondo quanto previsto dalla vigente normativa, a condizione che, alla data di sottoscrizione del documento, il Certificato rilasciato al Cliente non sia scaduto, sospeso o revocato;

Per "**Firma Disposable**" si intende una Firma Digitale basata su un Certificato di Firma Qualificata con intervallo di validità (es. 30 giorni) e intervallo di utilizzo (es. 60 minuti) brevi;

Per "**Istruzioni Operative**" si intendono l'insieme di istruzioni e modalità operative fornite dalla Banca nelle pagine informative disponibili nel Sito Internet della Banca per il corretto utilizzo dei Certificati di firma;

Per "**Manuale Operativo**" si intende il manuale operativo certificati di firma disposable di Namirial depositato presso l'AgID in cui sono descritte le procedure applicate da Namirial nello svolgimento del Servizio di Certificazione erogato ai clienti della Banca. Il documento è consultabile sul sito web dell'AgID ed è pubblicato da Namirial sul proprio sito internet.